



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## SKRIPSI

OLEH :

**FIRA AMARDA**  
NIM : 11775200123

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM**

**RIAU**

**2021**



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

# ANALISIS PELAYANAN PENGURUSAN E-KTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN SIPIL KABUPATEN KAMPAR

## SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengikuti Sidang Skripsi Strata I  
Pada Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



**OLEH :**

**FIRA AMARDA**  
**NIM : 11775200123**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM**  
**RIAU**  
**2021**



# Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA	:	FIRA AMARDA
NIM	:	11775200123
PROGRAM STUDI	:	ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS	:	EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
JUDUL SKRIPSI	:	ANALISIS PELAYANAN PENGURUSAN E-KTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAMPAR

DISETUJUI OLEH  
DOSEN PEMBIMBING

**Dr. Hj. SITTI RAHMA, M.Si**  
NIP. 19640508 199303 2 002

DEKAN  
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial



**Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM**  
NIP. 19700826 199903 2 001

KETUA PROGRAM STUDI  
Ilmu Administrasi Negara

**Dr. Kamaruddin, S.Sos., M.Si**  
NIP. 19790101 200710 1 003





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**NAMA** : FIRA AMARDA  
**NIM** : 11775200123  
**PROGRAM STUDI** : ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
**FAKULTAS** : EKONOMI ILMU DAN SOSIAL  
**JUDUL** : ANALISIS PELAYANAN PENGURUSAN E-KTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN KABUPATEN KAMPAR  
**TANGGAL UJIAN** : 09 JULI 2021

Disetujui Oleh  
**KETUA PENGUJI**

Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si  
 NIP. 19790101 200710 1 003

**PENGUJI I**

Candra Jon Asmara, S.Sos, M.Si  
 NIK. 1307 712 074

**PENGUJI II**

Mashuri, MA  
 NIP. 19770721 201411 1 002



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**ABSTRAK**

**ANALISIS PELAYANAN PENGURUSAN E-KTP PADA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN SIPIL  
KABUPATEN KAMPAR**

**OLEH :**  
**FIRA AMARDA**  
**11775200123**

*Penelitian ini membahas tentang pelayanan pengurusan e-ktp pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Kampar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan pengurusan e-ktp pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Kampar, apakah sudah baik dan sesuai dengan sop pelayanan yang telah ditentukan. Ada 5 indikator yang menjadi ukuran yaitu : Tangibles, Reliability, Responsiviness Assurance, dan Empati. Jenis dari penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, informan penelitian ini adalah kepala dinas, kabid pelayanan pencatatan sipil, kepala seksi identitas penduduk, staff, dan masyarakat. Data dikumpulkan menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil wawancara didapat bahwa pelayanan yang ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Kampar cukup baik.*

**Kata kunci :** *Tangibles, Reliability, Responsiviness Assurance, dan Empati.*





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu'alaikum warrahmatullahi wabarakatuh*

*Alhamdulillahirabbil'alamiin*, segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS PELAYANAN PENGURUSAN E-KTP PADA DINAS DAN KEPENDUDUKAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAMPAR”**.

Shalawat beriringan salam penulis hadiahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa uma manusia dari alam jahiliyah kepada alam dengan berilmu pengetahuan yang canggih dan modern seperti sekarang ini.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Strata (S1) pada jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dalam penulisan skripsi ini penulis telah banyak menerima dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, baik berupa dukungan materil, jasa terutama doa, dan baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang turut membantu, khususnya kepada :

1. Terimakasih penulis ucapkn kepada kedua orang tua yang telah memberikan doa kepada penulis dan sumber kekuatan bagi penulis. Skripsi ini adalah persembahan kecil saya untuk kedua orang tua saya, ketika dunia menutup pintunya pada saya, ayah dan ibu membuka lengannya untuk saya, ketika orang-orang menutup telinga mereka untuk



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

saya, mereka berdua membuka hati untuk saya, terimakasih karna selalu ada untuk anak mu ini. Dan penulis juga ingin mengucapkan terimakasih kepada kedua orang tua karena telah merawat, membesarkan, dan membimbing dengan penuh pengorbanan, kerja keras dan jerih payah, memberikan support dan didikan baik moril maupun materil selama ini sehingga penulis masih tetap semangat dan dapat menyelesaikan pendidikan hingga kejenjang perguruan tinggi seperti sekarang ini. Serta buat Irfan, bang Endi, kakak dan adik-adik yang tercinta.

Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

3. Ibuk Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, beserta Wakil Dekan I, II, dan III Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

4. Bapak Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si selaku ketua Jurusan Administrasi Negara semoga Administrasi Negara tetap menjadi Jurusan terbaik di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Bapak Jhon Afrizal, S.H.I., M.A. selaku sekretaris jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Ibuk Dr. Hj. Sitti Rahmah, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama penulis menyelesaikan skripsi.

Bapak / Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau terkhusus nya pada Program Studi



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Administrasi Negara yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan baik dalam segi Akademik maupun Non Akademik kepada penulis, serta seluruh staff pegawai yang bekerja di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Kepada sahabat penulis ( Alisia Murdani, Bianca Anbreli, Elly Fitria, Desri Lennita, Elpita Wahyuni, Yola Melinda, Asmadiani, dan Dwi Wirda Lastari ) tanpa inspirasi, dorongan, dan dukungan yang telah kalian berikan kepada saya, saya mungkin bukan apa-apa saat ini.

Kepada sahabat penulis Meyrimayanda ( Triska Meydi Ilham S.Pd, Fiona Lestari, Adistia Amalia, Refdia Mardayanti, Lazita Yelsy Ramadhani S.Pd, Tesa Maharani, Dayu Annisa Mardhotillah, Destia Yolanda S.Pd, Suta Ambadarilla SH, Novi Arisa Fitri SH, dan Ariza ) terimakasih telah menjadi manusia-manusia aneh dan terbaik.

10. Kepada teman-teman Program Studi Administrasi Negara terkhususnya lokal A angkatan 2017 yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu per satu, dari yang tidak kenal menjadi saling mengenal, dari yang tidak dekat menjadi erat, terimakasih karena telah memberikan begitu banyak pelajaran baik dalam pertemanan dan lain sebagainya. Sekarang sudah tidak ada lagi notif yang menanyakan (*kita masuk jam berapa?, kita masuk dilokal mana, kita ada tugas?, dosen sudah masuk?, lima menit lagi pintu lokal akan ditutup saya izin ya ban motor saya bocor, dan lain sebagainya*). Terimakasih untuk kebersamaan selama ini yang begitu menyenangkan dan pastinya penulis akan sangat merindukan suasana-suasana yang pernah kita lalui bersama. Bertemu karena pendidikan berpisah karena impian.



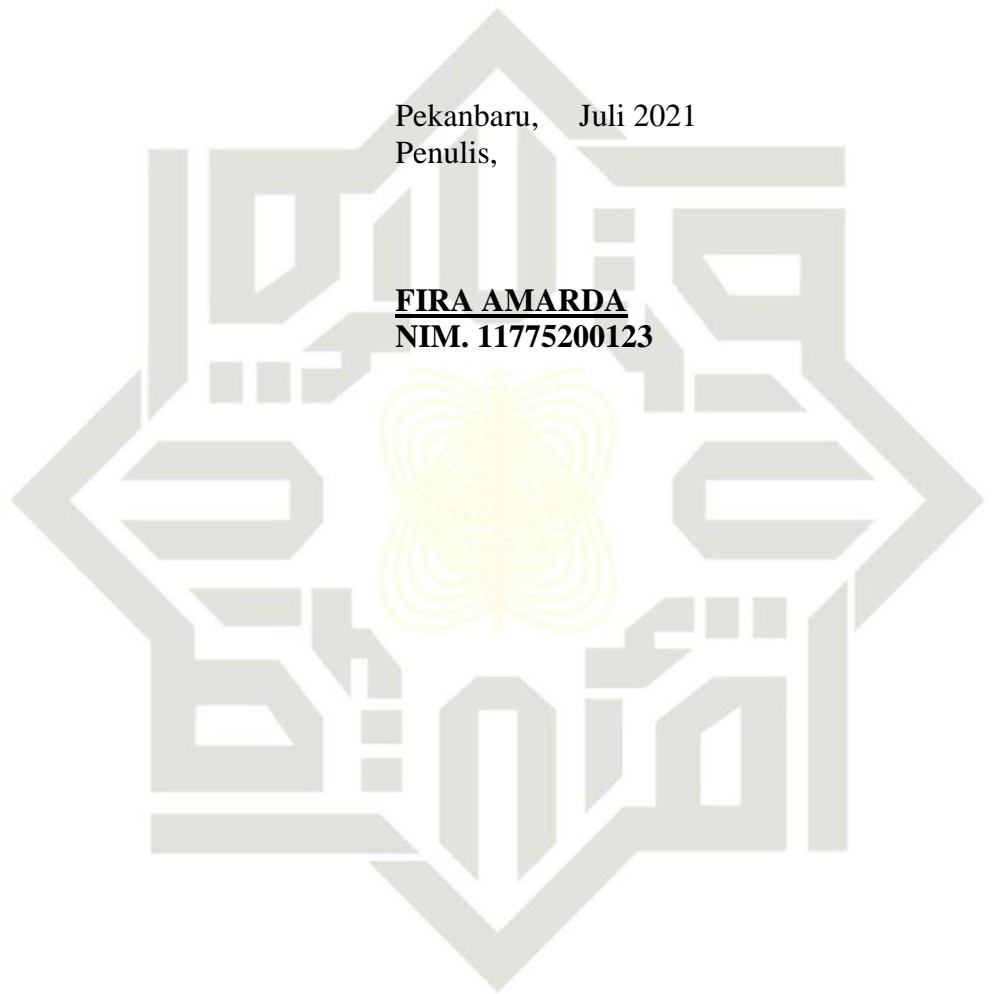
**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata kesempurnaan, oleh karena itu segala kritik dan saran sangat diperlukan untuk lebih baik. Semoga skripsi berguna dan bermanfaat bagi kita semua, akhir kata penulis ucapkan terimakasih.

Pekanbaru, Juli 2021  
Penulis,

**FIRA AMARDA**  
**NIM. 11775200123**



UIN SUSKA RIAU



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**DAFTAR ISI**

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Kegunaan Penelitian .....	8
1.5 Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
2.1 Pengertian Pelayanan Publik .....	10
2.2 Kualitas Pelayanan Publik .....	21
2.3 Efisiensi Pelayanan .....	24
2.4 Standar Pelayanan.....	27
2.5 Indikator Pelayanan .....	27
2.6 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik .....	29
2.7 Hakikat Pemberian Pelayanan Publik Oleh Aparatur Pemerintah .....	31
2.8 Penelitian Terdahulu .....	34
2.9 Pelayanan Publik Menurut Pandangan Islam .....	35
2.10 Definisi Konsep .....	37
2.11 Konsep Operasional.....	38
2.12 Kerangka Pemikiran .....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	40
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	40
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.4 Informan Penelitian.....	41
3.5 Analisis Data.....	42



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<b>BAB IV</b>	<b>GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN .....</b>	<b>44</b>
4.1	Sejarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar .....	44
4.2	Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar .....	46
4.3	Struktur Organisasi .....	47
4.4	Uraian Tugas dan Wewenang DisdukCapil Kabupaten Kampar .....	48
<b>BAB V</b>	<b>HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>55</b>
5.1	Analisis Efisiensi Pelayanan Pengurusan E-ktip Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.....	55
1.	<i>Tangibles</i> .....	56
2.	<i>Reliability</i> .....	58
3.	<i>Responsiveness</i> atau responsivitas .....	63
4.	<i>Assurance</i> (Kepastian) .....	67
5.	<i>Empati</i> .....	70
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>73</b>
6.1	Kesimpulan .....	73
6.2	Saran .....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Masyarakat Yang Mengurus E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar Tahun 2020	5
Tabel 2.1	Konsep Operasional Variabel	38
Tabel 3.1	Informan Penelitian	42
Tabel 5.1	Jumlah Peralatan e-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar	58
Tabel 5.2	Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerbitan surat keterangan pengganti KTP Elektronik	61
Tabel 5.3	Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerbitan KTP Elektronik Hilang atau Rusak	62
Tabel 5.4	Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerbitan KTP Elektronik Karena Adanya Perubahan Data Bagi WNI dan WNA Tinggal Tetap	63

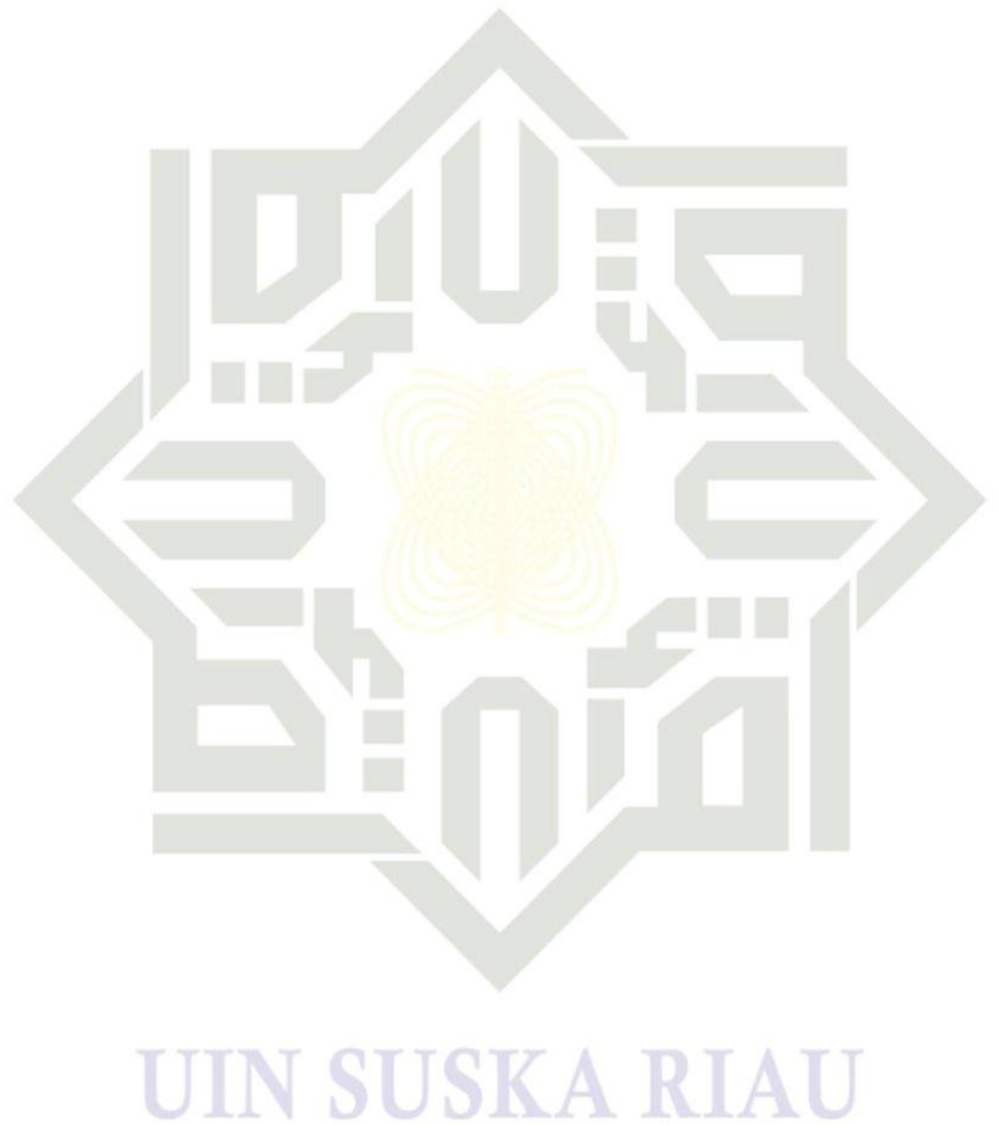


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran .....	39
Gambar IV.1	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar .....	48





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia memiliki masing-masing daerah yang melakukan pembangunan yang dilaksanakan mulai dari pusat sampai ke daerah. Pembangunan di Indonesia pada saat ini tidak hanya diarahkan kepada tercapainya hasil fisik dan kesejahteraan materiilakan tetapi mencakup segala bidang yang biasanya disebut dengan pembangunan Nasional. Pembangunan nasional akan berhasil baik apabila diimbangi dengan administrasi pemerintah yang jujur dan berhasil, guna efisien dan efektif dalam melaksanakan hal yang bersifat pembangunan. Untuk mencapai pembangunan nasional yang baik maka yang paling utama yaitu sumber daya manusia, karena yang menjadi dasar utama dari pembangunan nasional terletak pada manusianya, jika sumber daya manusianya baik maka pembangunan nasional akan baik pula.

Tugas pemerintah tidak hanya mengatur saja, akan tetapi juga memberikan pelayanan kepada masyarakat. Fungsi pelayanan selama ini belum dapat perhatian dari para aparat birokrasi, karena fungsi mengaturnya lebih dominan dibandingkan dengan pelayanannya. Aparat birokrasi merasa ada dalam posisi penguasa yang lebih menempatkan diri sebagai pengarah dari pada pamong (pendidik), oleh karena itu timbul kecenderungan untuk melihat warga masyarakat sebagai objek tidak aktif (pasif) dalam pelayanan publik. Pentingnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat perlu diperhatikan lebih baik lagi agar masyarakat puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh pemerintah.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam undang-undang RI nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dikatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan yang administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara pada Pasal 1 ayat 1 sampai 3 menyebutkan bahwa Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut Pegawai ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan. Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disingkat PNS adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai Pegawai ASN secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan.

Pentingnya pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat, sehingga sering dijadikan sebagai indikator keberhasilan pemerintah. Dan demikian pula program reformasi nasional, tidak akan ada artinya apabila pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masih buruk. Apalagi dalam rangka



menwujudkan *Good Governance* dimana akuntabilitas menjadi salah satu prinsip yang harus dikedepankan dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Kualitas pelayanan dapat dilihat dari perspektif pemberi layanan maupun pengguna layanan. Selain itu, kualitas dari pelayanan merupakan perbandingan terbaik antara input dan output pelayanan. Secara ideal, pelayanan akan efisien apabila pegawai pelayanan dapat menyediakan input pelayanan yang baik untuk masyarakat. Demikian pula pada sisi output pelayanan, pegawai pelayanan secara ideal harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.

Akses publik terhadap pelayanan dipandang efisien apabila publik memiliki jaminan atau kepastian menyangkut biaya pelayanan. Kepastian biaya pelayanan yang harus dikeluarkan oleh masyarakat merupakan hal penting untuk melihat intensitas dalam system pelayanan. Kualitas pelayanan publik merupakan kemampuan meminimalkan penggunaan sumber daya secara benar dan tepat dalam pemenuhan dan keinginan dan kebutuhan masyarakat, dengan ditandai dengan beberapa hal yaitu hemat, benar, tepat waktu, kebutuhan, dan kepuasan.

Menurut Ryaas Rasyid (1997) bahwa jika kita percaya pemerintahan dibentuk untuk menjaga suatu sistem ketertiban, dan bahwa pemerintah bertanggung jawab memberi pelayanan kepada masyarakat, bukan untuk melayani dirinya sendiri, maka kita akan mudah menerima asumsi bahwa pemerintahan yang baik adalah yang dekat kepada masyarakatnya. Asumsinya, jika pemerintahan berada dalam jangkauan masyarakat maka pelayanan yang diberikan menjadi lebih cepat, hemat, murah, responsive, akomodatif, inovatif, dan produktif.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pelayanan yang diberikan pemerintah dapat diartikan sebagai kewajiban bukan hak melainkan karena mereka diangkat oleh pemerintah untuk melayani masyarakat. Oleh karena itu harus dibangun komitmen yang kuat untuk melayani sehingga pelayanan dapat menjadi responsive terhadap kebutuhan masyarakat dalam pelayanan dan lebih efisien. Pemerintahan milik masyarakat akan tercipta jika aparatnya dapat memahami ulang tugas dan fungsi mereka. Patut diduga bahwa banyak aparat yang tidak memahami pasti atau setidaknya tidak mengerti apa pelayanan yang akan diberikannya sehingga pelayanan publik tersebut tercapai sesuai dengan keinginan masyarakat jauh dari kenyataan yang mereka alami.

Salah satu pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan Indonesia adalah melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar merupakan unsur penyelenggara urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil serta tugas pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah di Kabupaten kampar.

Setiap penduduk diwajibkan untuk memiliki Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP). Pancasila dan UUD 1945 menjadi dasar hukum negara yang merupakan modal hidup berbangsa dan sekaligus merupakan suatu pelayanan yang harus diberikan pemerintah adalah memberikan suatu data identitas sebagai warga negara dengan tempat berdomisili diseluruh wilayah kekuasaan hukum. Adapun Persyaratan dalam pengurusan kartu tanda penduduk (KTP) adalah yang bersangkutan telah mencapai umur 17 tahun, surat pengantar dari RT/RW setempat, photocopy kartu keluarga, surat nikah / kutipan akta perkawinan, dan bagi penduduk berumur 17 tahun kutipan akta kelahiran.





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan UU No.24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan, kartu tanda penduduk (KTP), mempunyai system prosedur serta persyaratan – persyaratan yang harus dipatuhi dalam pengurusan kartu tanda penduduk antara lain adalah mengambil nomor antrian, menunggu pemanggilan nomor antrian oleh petugas, menuju keloket yang telah ditentukan, pengimputan data beserta foto / perekaman biometric oleh petugas, dan pencetakan KTP.

Kabupaten Kampar memiliki 21 kecamatan dengan jumlah penduduk sebanyak 871.117 jiwa (<https://kamparkab.bps.go.id/publication/> , 2020). Adapun jumlah masyarakat yang mengurus E-KTP tahun 2020 dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 1.1 : Data Masyarakat Yang Mengurus E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar Tahun 2020**

No.	Kecamatan	Kepengurusan E-KTP				
		Yang Mendaftar (Ribuan Jiwa)	Selesai (Ribuan Jiwa)	Persen Tase (%)	Belum Selesai (Ribuan Jiwa)	Persen Tase (%)
1	Bangkinang Kota	25.806	25.626	99,30	180	0,70
2	Kampar	34.372	33.983	98,87	389	1,13
3	Tambang	47.381	47.029	99,26	352	0,74
4	XIII Koto Kampar	16.372	15.737	96,12	635	3,88
5	Kuok	17.185	16.794	97,72	391	2,28
6	Siak Hulu	57.055	56.345	98,76	710	1,24
7	Kampar Kiri	20.790	19.932	95,87	858	4,13
8	Kampar Kiri Hilir	8.482	7.963	93,88	519	6,12
9	Kampar Kiri Hulu	7.532	7.152	94,95	380	5,05
10	Tapung	62.881	62.143	98,83	738	1,17
11	Tapung Hilir	37.659	36.963	98,15	696	1,85
12	Tapung Hulu	52.697	52.183	99,02	514	0,98
13	Salo	17.568	17.142	97,58	426	2,42
14	Rumbio Jaya	12.275	11.989	97,67	286	2,33
15	Bangkinang	22.938	22.185	96,72	753	3,28
16	Perhentian Raja	12.801	12.021	93,91	780	6,09
17	Kampa	16.064	15.964	99,38	100	0,62
18	Kampar Utara	12.576	12.121	96,38	455	3,62
19	Kampar Kiri	18.830	17.983	95,50	847	4,50



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

20	Tengah					
20	Gunung Sahilan	13.187	12.887	97,73	300	2,27
21	Koto Kampar Hulu	13.326	12.936	97,07	390	2,93
	Total	<b>527.777</b>	<b>517.078</b>	97,97	10.699	2,03

*Sumber data : Disduk Capil Kab. Kampar, 2020*

Berdasarkan tabel 1.1 di atas dapat dilihat bahwa kabupaten Kampar memiliki sebanyak 21 kecamatan. Kecamatan yang memiliki penduduk terbanyak yaitu kecamatan tapung dengan jumlah penduduk sebanyak 91.542 jiwa. Sedangkan kecamatan yang memiliki penduduk paling sedikit yaitu kecamatan Kampar Kiri Hulu yaitu sebanyak 10.673 jiwa. Adapun jumlah masyarakat yang sudah mendaftarkan diri dalam mengurus e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar tahun 2020 adalah sebanyak 527.777 jiwa. Masyarakat yang telah selesai mengurus e-KTP sebanyak 517.078 jiwa dengan persentase sebesar 97,97% dan yang belum selesai sebanyak 10.699 jiwa dengan persentase sebesar 2,03%.

Kenyataan yang kita jumpai saat ini sistem dan prosedur serta pelayanan yang diberikan pemerintah bagi masyarakat belum terlaksana secara maksimal. Hal ini terlihat khususnya dalam pengurusan kartu tanda penduduk (KTP), seperti yang dijelaskan pada paragraph sebelumnya yakni pengurusan yang tidak transparan, sehingga membingungkan masyarakat dalam pengurusan kartu tanda penduduk (KTP), dengan system prosedur yang sering bermasalah sehingga membutuhkan waktu lama dalam pencetakan KTP.

Berdasarkan pengamatan awal yang peneliti lakukan dilapangan selama dua minggu dan wawancara dengan salah satu masyarakat mengenai pelayanan pengurusan e-KTP yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



*“Pelayanan yang ada di disdukcapil ini kurang memuaskan, apalagi dalam mengurus E-KTP. Dan sulit untuk mendapatkan E-KTP tersebut, kadang pegawainya mengatakan karna gangguan jaringan, blanko yang kosong.”. (wawancara : November 2020 ).*

Dari kutipan wawancara diatas, bahwasanya pelayanan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar belum memberikan pelayanan yang memuaskan untuk masyarakat yang melakukan pengurusan E-KTP, dari masalah itu sangat diperlukan pelayanan yang memuaskan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, untuk mengetahui lebih lanjut tentang bagaimana pelayanan yang pada kantor Disdukcapil Kabupaten Kampar, khususnya dalam hal pengurusan E-KTP, maka peneliti akan menjelaskan dalam bentuk penulisan dengan judul : **“Analisis Pelayanan Pengurusan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar”**.

### 1.2 Perumusan Masalah

Dari masalah-masalah yang ada diatas. Maka yang perlu dirumuskan sebagai masalah pokok yaitu :

- a. Bagaimana pelayanan pengurusan E-KTP pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kampar ?
- b. Faktor-faktor hambatan dalam pengurusan E-KTP pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Kampar ?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan yang telah diuraikan diatas, maka penulisan dalam penelitian ini membuat tujuan yaitu untuk mengetahui pelayanan pengurusan E-KTP pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Kampar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Saifuddin Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## 1.4 Kegunaan Penelitian

### a. Secara teoritis

1. Penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan bagi penulis dan pembaca tentang pelayanan E-KTP
2. Untuk mengembangkan pola berfikir melalui penulisan ini dan melatih penulis dalam menerapkan teori-teori yang didapat selama kuliah.

### b. Secara praktis

Hasil penulisan ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan khususnya kepada pimpinan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Kampar untuk mengetahui system pelayanan.

## 1.5 Sistematika penulisan

Sistematikan penulisan berisikan bab demi bab untuk mempermudah penelitian ini, adapun isi dari bab-bab tersebut sebagai berikut :

### BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan latar belakang masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

### BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis akan membahas mengenai teori-teori atau konsep dasar pelayanan publik, kepuasan masyarakat, faktor-faktor menghambat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan.

### BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, dan analisa data yang telah dikumpulkan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**BAB IV : GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN**

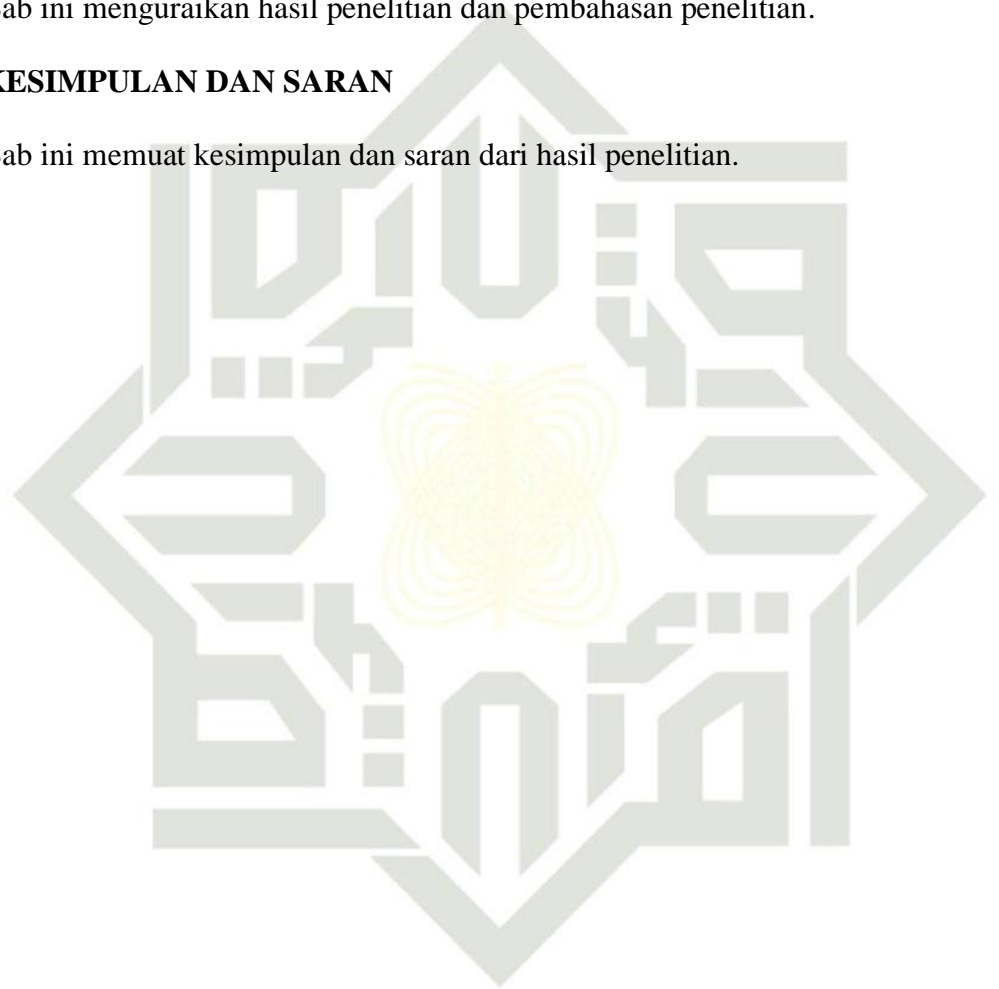
Bab ini menguraikan tentang gambaran umum objek penelitian yang di teliti.

**BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan hasil penelitian dan pembahasan penelitian.

**BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini memuat kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.



UIN SUSKA RIAU



## BAB II

### TELAAH PUSTAKA

#### 2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya meonolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrem dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:13).

Pelayanan publik sering dilihat sebagai representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena hal itu bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan masyarakat. Filosofi dari pelayanan publik menempatkan rakyat sebagai subyek dalam penyelenggaraan pemerintahan (Rachmadi, 2008). Organisasi publik diartikan sebagai organisasi yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia, yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Sinambela, 2007).

Pada hakikatnya, penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud di sini adalah pemerintah. Jadi pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai suatu proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh pegawai pemerintah, khususnya instansi yang bertanggung jawab terhadap pelayanan masyarakat. Menurut Widodo (2001), sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan





dan dilakukan oleh pelayan publik agar kualitas layanan menjadi baik, maka dalam memberikan layanan publik seharusnya:

1. Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan
2. Mendapat pelayanan yang wajar
3. Mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih
4. Mendapat perlakuan yang jujur dan transparan.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penarima pelayanan.

Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan pemerintah terhadap publik sesuai dengan apa yang publik harapkan, dengan biaya relatif harus lebih rendah, waktu untuk mengerjakan relative cepat, mutu yang diberikan relative lebih rendah, mutu yang diberikan relatif bagus. (Syafi'I, 3003:116). Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik yang ada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah, dan dilindungi Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto, 2005:5).

Menurut Harbani Pasolong (2001:128) pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir dalam

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



(Harbani Pasolong, 2011:128) mengatakan pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. Hasibuan mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima.

Menurut Batinggi (2001:12), pelayanan publik dapat diartikan sebagai perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengurus hal-hal yang diperlukan masyarakat atau khalayak umum. Dengan demikian, kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara. Sedangkan menurut Agung Kurniawan (Harbani, 2001:128) pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sedangkan pelayanan publik menurut Sudu Wasistiono (2003:43) adalah pemberi jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada publik dengan tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan publik. Dalam pelaksanaan pemberian pelayanan publik yang dijalankan oleh pemerintah kepada publik haruslah benar-benar mampu seutuhnya menjadikan sebuah pelayanan yang berpihak kepada publik. Dengan intinya apa yang harus dibutuhkan oleh publik memang benar-benar dijalankan sesuai dengan aturan hukum yang berlaku seperti yang tertulis pada standar pelayanan publik yang dibuat oleh pemerintah sehingga pelayannya tersebut dapat terealisasi apa

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



yang diinginkan oleh pemerintah terhadap publik, dan apa yang diinginkan oleh publik dapat terpenuhi.

Dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 telah menyatakan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan penyelenggara publik dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 diuraikan bahwa lembaga swedia, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang- undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk sendiri-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa publik adalah orang, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

Pengertian pelayanan publik adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tentu yang memerlukan hubungan interpersonal agar tercapainya kepuasan dan keberhasilan (Budiono, 1999:60). Dalam hal ini rasa puas publik haruslah terpenuhi, apa yang diberikan pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan, ketika publik ingin membuat akta kelahiran, pembuatan akta kematian, kartu tanda penduduk, pembuatan surat nikah dan surat cerai dan tentang administrasi lainnya dikerjakan dalam waktu yang singkat.

Jadi, apabila yang mereka terima adalah pembuatannya dikerjakan berlarut-larut, dan biaya yang dikeluarkan cukup tinggi dan tidak transparan, serta mutu surat tersebut buruk, tidak bisa dibaca, salah tanggal dan nama, dan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kelain lokasi maka publik tidak akan merasa puas. Dan hal ini akan mengakibatkan betapa rendahnya produktifitas pelayanan pemerintah tersebut, dan belum bisa menjalankan tanggung jawabnya secara efektif maupun efisien.

Dari pengertian pelayanan publik diatas, terkait beberapa istilah dalam administrasi negara seperti instansi pemerintah, tata laksana, tata kerja, system kerja, wewenang. Dan dapat diuraikan sebagai berikut :

#### 1. Instansi Pemerintah

Yang dimaksud dengan instansi pemerintah disini adalah sebuah kolektif yang meliputi satuan kerja atau satuan organisasi, suatu departemen lembaga pemerintah, dan instansi pemerintah lainnya, baik instansi pemerintah ditingkat pusat maupun instansi pemerintah daerah termasuk BUMN dan BUMD.

#### 2. Tata Laksana

Yang dimaksud dengan tata laksana adalah segala aturan yang ditetapkan oleh pemimpin instansi pemerintah yang mengenai tata cara, prosedur dan system kerja dalam melaksanakan kegiatan yang berkenaan dengan penyelenggaraan tugas dan fungsi pemerintah, pembangunan dibidang pelayanan publik.

#### 3. Tata Kerja

Tata kerja disini dimaksudkan sebagai cara-cara pelaksanaan kerja yang efisien mungkin mengenai suatu tugas dengan meningat segi-segi tujuan, peralatan, fasilitas, tenaga, waktu, ruang, dan biaya yang tersedia.

#### 4. Prosedur Kerja

Yang dimaksud prosedur kerja adalah rangkaian tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan danya urutan tahapan secara jelas dan serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian dalam suatu bidang.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

#### 5. Sistem Kerja

Sistem kerja disini diartikan dengan rangkaian tata kerja dan prosedur kerja yang membentuk suatu kebulatan pola kerja tertentu dalam rangkaian mencapai hasil kerja yang diharapkan.

#### 6. Wewenang

Wewenang disini diartikan sebagai hak aparatur penyelenggaraan pelayanan publik untuk mengambil tindakan dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam rangka memuaskan publik sebagai pelanggan, wewenang tidak hanya melekat pada pejabat, tetapi setiap aparatur dalam lingkungan kerja ketika bertemu publik.

Berikut faktor pendukung dan penghambat dalam yang mempengaruhi

Pelayanan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.

#### a. Faktor Pendukung

##### 1. Anggaran

Salah satu faktor yang sangat mendukung pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar adalah faktor anggaran. Dalam hal ini tentu adanya ketersediaan dana karena tanpa adanya anggaran atau dana yang mencukupi maka pelaksanaan pelayanan berjalan dengan baik khususnya pelayanan administrasi kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran.

##### Sumber Daya Manusia

Optimalisasi sumber daya manusia dan infrastruktur betul-betul menjadi komitmen pemerintah daerah, sumber daya yang tersedia di Kantor Dinas

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar sudah memenuhi persyaratan sesuai peraturan yang ada seperti dalam hal rekrutmen kepegawaian yang seimbang, hal ini menjadi pendukung besar dalam pelayanan publik yang ada di kantor Disdukcapil . sumber daya manusia sangat penting karena dia adalah pelaku atau dalam hal ini penyedia layanan jika dalam proses penataan organisasi sumber daya manusia yang tersedia masih sangat minim kecakapan dan profesionalisme kerja maka akan lahir juga disorientasi karena sebagaimana sebuah kemaksimalan tercapai jika sumber daya yang tersedia tidak memiliki kredibilitas didalamnya.

### 3. Kebijakan Peraturan Daerah

Terlaksananya pelayanan publik juga tidak luput dari pengaruh kebijakan yang sudah dibuat dalam bentuk peraturan daerah. Kebijakan tersebut selanjutnya menjadi acuan bagi seluruh instansi yang ada di Kabupaten Kampar untuk membuat suatu perencanaan kegiatan program yang akan dilaksanakan. Kebijakan dalam bentuk peraturan daerah sangat membantu terlaksananya pelayanan publik dalam proses pemberian layanan pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan lain sebagainya kepada masyarakat karena adanya acuan untuk melaksanakan tugas dan kewajiban instansi yang bersangkutan.

### b. Faktor Penghambat

#### Sarana dan Prasarana

Yang dimaksud sarana prasarana menurut (Moenir, 2008.h,119) adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sebagai alat utama pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja tersebut. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, pelaksanaan pelayanan publik di kantor Disukcapil Kabupaten Kampar terdapat kendala dalam hal sarana dan prasarana. Kurangnya fasilitas sarana dan prasarana menjadi sangat mengganggu proses pembuatan kartu keluarga, kartu tanda penduduk, dan kartu lainnya. Kekurangan sarana dan prasarana mengakibatkan banyaknya masyarakat yang antri untuk permintaan pembuatan kartu tanda penduduk sehingga menyebabkan kinerja aparatur juga terhambat.

### 2. Faktor Budaya

Baik kalangan pejabat maupun masyarakat yang membuat KTP dipandang sebagai proses administrasi yang lumrah untuk dilakukan yang kemudian memicu munculnya pungutan ilegal yang dipandang sebagai uang administrasi dari masyarakat yang memerlukan pelayanan. Perilaku tersebut dianggap sebagai tindakan korupsi dalam propositif hukum.

### Faktor Kesadaran Masyarakat

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai penyedia layanan selalu berupaya memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat pengguna layanan. Namun hal itu masih kurang mendapat perhatian dari masyarakat karena kurangnya kesadaran dan pengetahuan akan pentingnya pembuatan KK dan KTP secara langsung sebagai tertib administrasi kependudukan. Kebanyakan masyarakat lebih memilih jasa calo dari pada



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengurus sendiri karena tidak mau repot dalam pengurusan. Padahal dalam pengurusan pemerintah saat ini telah mengupayakan agar tidak mempersulit masyarakat. Dan sifat apatis sebagian masyarakat inilah yang kemudian menjadi penyebab ketidaktahuan tentang bagaimana prosedur pengurusan KTP dan KK.

#### Kurangnya Kedisiplinan Pegawai

Disiplin adalah sikap mental yang tercermin dari perilaku pribadi atau kelompok berupa kepatuhan, ketaatan terhadap hukum dan norma yang berlaku dan dilaksanakan secara sadar dan ikhlas lahir batin. Dalam kehidupan sehari-hari dapat kita amati bahwa mereka yang berdisiplin tinggi, umumnya berprestasi lebih tinggi pula (Widjaja, 1990:28). Disiplin pegawai sangat penting peranannya dalam pengelolaan departemen secara keseluruhan. Berhasil tidaknya pembangunan di bidang pendidikan sebagian besar ditentukan oleh tingkat disiplin pegawainya. Makin disiplin pegawai, makin berhasil pula dalam mengemban misinya (Widjaja, 1990:156). Tingkat kedisiplinan yang tinggi bisa menciptakan konsistensi sikap dalam pemberian pelayanan yang efektif. Namun pada kenyataannya tingkat kedisiplinan pegawai masih kurang. Hal ini dibuktikan masih seringnya pegawai datang terlambat. Diharapkan semua pegawai memiliki konsistensi berdasarkan standar pelayanan yang berlaku. Sehingga pengguna layanan akan merasa dihargai sebagai pengguna jasa layanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pelayanan publik dapat diselenggarakan oleh organisasi publik maupun swasta dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas harus ada unsur-unsur pelayanan publik yang terpenuhi sehingga aktifitas tersebut dapat dikatakan aktifitas pelayanan publik antara lain :

1. Sistem, prosedur, dan metode. Artinya dalam pelayanan publik harus ada sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
2. Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur. Maksudnya adalah bahwa dalam pelayanan publik aparatur pemerintah sebagai personil pelayanan harus profesional, disiplin, dan terbuka terhadap kritik, saran, dan nasehat dari pelanggan dan masyarakat.
3. Sarana dan prasarana. Artinya dalam pelayanan publik diperlukan peralatan, ruang kerja dan fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir, kotak saran, WC, dan lain-lain.
4. Masyarakat sebagai pelanggan, dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada dasarnya penyelenggaraan pelayanan publik ini dilaksanakan oleh penyelenggara Negara/pemerintah, lembaga independen yang dibentuk pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik. Dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu ditangani/dikelola oleh pemerintah.

Adapun layanan yang umum dilakukan oleh organisasi pemerintah maupun swasta pada dasarnya berbeda-beda. (Moenir A.S, 190) menyatakan bahwa bentuk pelayanan publik dibagi menjadi tiga jenis yaitu:

1. Layanan dengan lisan Layanan ini dilakukan oleh pegawai dibidang hubungan masyarakat, bidang informasi, dan bidang lainnya yang tugasnya memberikan penjelasan kepada siapa saja yang membutuhkan. Agar layanan ini berhasil sesuai dengan harapan, ada beberapa syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan :
  - a. Memahami hal-hal yang termasuk dalam bidang tugasnya.
  - b. Mampu memberikan penjelasan terhadap sesuatu yang perlu dengan lancar, singkat, pada dan jelas.
  - c. Bersikap sopan, santun, dan ramah.
2. Layanan dengan tulisan Layanan ini merupakan bentuk layanan paling menonjol dalam implementasi tugas, tidak hanya dari aspek jumlah tetapi juga dari aspek peranannya. Sesungguhnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama untuk layanan jarak jauh karena faktor biaya. Layanan ini terbagi dalam dua bagian yaitu :



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Layanan berupa petunjuk, informasi dan sejenisnya ditujukan kepada orang-orang berkepentingan supaya memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi.
- b. Layanan berupa berkas tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian dan pemberitahuan.

Layanan dalam bentuk perbuatan Layanan ini sering terkombinasi dengan layanan lisan, sebab hubungan lisan terbanyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum, namun fokusnya diperbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh orang berkepentingan. Jadi tujuan pokok orang berkepentingan adalah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan.

## 2.2 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah harus memperhatikan kepuasan dari penerima pelayanan. Dalam hal ini terdapat beberapa pendapat tentang kualitas pelayanan seperti yang dikutip oleh Fandy Tjiptono, yaitu :

- a. Josep M. Juran

Juran mendefinisikan kualitas sebagai kecocokan pemakaian (fitnes for us).

Definisi ini menekankan pada pemenuhan harapan konsumen.

- b. W. Edward Dening

Dening mendefinisikan kualitas sebagai upaya yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemerintah untuk menciptakan kepuasan bagi para pengguna pelayanan, jika pengguna pelayanan merasa puas dengan pelayanan yang telah diterima dapat disimpulkan bahwa pemerintah telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan tugas pemerintah. Goetsch dan Davis yang diterjemahkan Fandy Tjiptono membuat definisi mengenai kualitas sebagai berikut: “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Berdasarkan beberapa definisi kualitas pelayanan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kemampuan untuk menyesuaikan antara keinginan atau tuntutan penerima (masyarakat) pelayanan dengan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan syarat yang telah ditentukan.

Dengan demikian kebutuhan para penerima layanan harus dipenuhi oleh pihak penyelenggara pelayanan agar para penerima layanan tersebut memperoleh kepuasan. Untuk itulah diperlukan suatu pemahaman tentang konsepsi kualitas pelayanan. Menurut Wyckof Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat (pelanggan) penerima layanan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan.





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan itu sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik buruknya kualitas pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan masyarakat (para penerima layanan) secara konsisten.

Berdasarkan uraian sejumlah pendapat diatas, maka pengertian kualitas pelayanan adalah totalitas karakteristik suatu konsep pelayanan yang mencakup seluruh aspek pelayanan, dan tolak ukur kualitas pelayanan itu adalah dapat memberi kepuasan kepada para pelanggan atau penerima layanan.

Konsep kualitas layanan muncul pada tahun 1985, A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry lewat penelitian dan direvisi kembali pada tahun 1988. Dalam artikelnya mereka menekankan adanya fenomena umum bahwa pencapaian kualitas dalam hal produk dan layanan menduduki posisi sentral. Kualitas layanan ini bagi mereka belum lagi terdefinisikan secara baik. Kualitas layanan, menurut mereka, adalah perbandingan antara Harapan (Expectation) dengan Kinerja (Performance) dalam Mardikawati & Farida (2013). Dengan mengutip Lewis and Booms (1983), mereka menyatakan "Service quality (kualitas layanan) adalah ukuran seberapa baik suatu layanan menemui kecocokan dengan harapan pelanggan. Penyelenggaraan kualitas layanan berarti melakukan kompromi dengan harapan pelanggan dengan tata cara yang konsisten."



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Menurut Usmara (2008) kualitas pelayanan adalah suatu sikap dari hasil perbandingan pengharapan kualitas jasa konsumen dengan kinerja perusahaan yang dirasakan konsumen. Lain halnya Roderick, James dan Gregory (2008) yang menyatakan bahwa service quality adalah tingkat ukuran atas kualitas pelayanan yang diasumsikan berhubungan dengan perkembangan harga.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa service quality adalah suatu tingkat ukuran akan keunggulan yang diharapkan atas kualitas pelayanan yang dihubungkan dengan perkembangan harga atau tingkat perbandingan pengharapan kualitas jasa konsumen dengan kinerja perusahaan yang dirasakan konsumen untuk menjadi pengendali perkembangan harga.

### 2.3 Pengertian Efisiensi

Menurut Dwiyanto, dkk (2008:76) efisiensi pelayanan adalah perbandingan terbaik antara *input* dan *output* pelayanan. Secara ideal, pelayanan akan efisien apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan *input* pelayanan, seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa. Begitu juga pada sisi *output* pelayanan, birokrasi secara ideal harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas terutama dari aspek biaya dan waktu pelayanan.

Efisiensi pada sisi onput dipergunakan untuk melihat seberapa jauh kemudahan akses publik terhadap system pelayanan yang ditawarkan. Akses publik terhadap pelayanan dipandang efisien apabila publik memiliki jaminan atau kepastian menyangkut biaya pelayanan. Kepastian biaya pelayanan yang harus

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



dikeluarkan oleh publik merupakan indikator penting untuk melihat intensitas korupsi dalam system layanan birokrasi.

Birokrasi pelayanan publik yang korup akan ditandai dengan besarnya biaya yang harus dikeluarkan oleh pengguna jasa dalam mengakses layanan publik, dengan demikian harus mengeluarkan biaya untuk dapat memperoleh pelayanan yang terbaik dari birokrasi, padahal secara prinsip seharusnya pelayanan yang terbaik itu harus dapat dinikmati oleh publik secara merata ataupun keseluruhannya.

Begitu juga dengan efisien pelayanan dari sisi *output*, dipergunakan untuk melihat pemberian produk pelayanan oleh birokrasi tanpa disertai dengan adanya tindakan pemaksaan kepada pihak publik untuk mengeluarkan biaya pelayanan. Seperti suap, sumbangan suka rela dan berbagai pungutan dalam proses pelayanan yang sedang berlangsung. Dalam kultur pelayanan birokrasi di Indonesia, tlah lama dikenal istilah “*tahu sama tahu*”, yang berarti adanya toleransi dari pihak aparat birokrasi maupun masyarakat pengguna jasa untuk menggunakan mekanisme suap dalam mendapatkan pelayanan yang terbaik dari aparat birokrasi pelayanan.

Begitu pentingnya profesionalisasi pelayanan publik ini terkait dengan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik yang dilakukan oleh lembaga pemerintahan, maka pemerintah melalui Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) telah mengeluarkan suatu kebijakan Nomor 81 Tahun 1993 tentang pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang perlu dipedomani oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut :

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan perlu ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang melakukan pelayanan.
2. Kejelasan dan Kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administrative, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan.
3. Keamanan, dalam arti adanya proses dan hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan, nyaman dan kepastian hukum bagi masyarakat.
4. Keterbukaan, dalam melakukan pelayanan unit kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya dan lain sebagainya yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat.
5. Efisiensi, dalam arti bahwa dalam persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan system pelayanan.
6. Ekonomis, dalam arti bahwa pengenaan biaya atau tariff pelayanan harus ditetaskan secara wajar dengan memperhatikan : nilai barang dan jasa pelayanan, kemampuan masyarakat untuk membayar, dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

## 2.4 Standar Pelayanan

Setiap penyelenggaraan pelayanan harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Wahyuni (2006) standar pelayanan publik berfungsi untuk memberikan arah bertindak bagi instansi penyedia pelayanan publik, di mana dengan diterapkannya suatu standar atas pelayanan publik, maka dapat mempermudah instansi penyedia pelayanan untuk menentukan strategi dan prioritas. Terdapat dua manfaat standar pelayanan yang diungkapkan oleh (Supranto dan Sugiyanti 2001 dalam Wahyuni, 2006), yaitu sebagai berikut:

1. Standar pelayanan memberikan jaminan mutu bagi pelanggan. Melalui standar pelayanan ini, masyarakat (pelanggan) dapat mengetahui apa saja yang diharapkan dari sebuah pelayanan.
2. Standar pelayanan dapat digunakan sebagai ukuran baku atas mutu yang harus ditampilkan oleh para petugas pelayanan.

## 2.5 Indikator Pelayanan

Dalam menilai kualitas pelayanan publik terdapat sejumlah indikator yang dapat digunakan, pendapat dari Lenvinne dalam Hardiyansyah (2011:53) produk pelayanan publik didalam negara demokrasi setidaknya harus memiliki indikator sebagai berikut :

1. *Responsiveness* atau responsivitas adanya daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan aspirasi maupun tuntutan pelanggan layanan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2. *Responsibility* atau *responsibilitas* adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar telah ditetapkan.
3. *Accountability* atau *akuntabilitas* adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.
4. Pelayanan Publik adalah proses pemberian layanan (melayani) keperluan masyarakat umum khususnya masyarakat Kabupaten Kampar dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sesuai dengan peraturan daerah yang telah ditetapkan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar.
5. *Efisiensi* Pelayanan merupakan akan efisien apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan input pelayanan, seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa. Demikian pula pada sisi *output* pelayanan. Birokrasi secara ideal harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas, terutama dari aspek biaya dan waktu pelayanan.

Sedangkan Zaithaml, Parasuraman & Berry (2005: 26) menggunakan ukuran *Tangibles, reliability, responsiveness, Assurance, empathy*.

1. *Tangibles*, yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan.
2. *Reliability, reability* atau *reabilitas* adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
3. *Responsiveness* atau *responsivitas* adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

4. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.
5. *Empathy* adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

Kernudian menurut Winardi (2001 : 43) ada beberapa hal yang digunakan untuk menilai pelaksanaan tugas, antara lain sebagai berikut :

1. Pemanfaatan waktu dengan tepat
2. Jumlah *out-put*
3. Kesiadaan untuk bekerjasama
4. Kualitas pekerjaan

Moekijat (2000 :58) mengemukakan bahwa jumlah waktu yang dipergunakan untuk menyelesaikan pekerjaan adalah sama dengan jumlah waktu sebagai berikut :

1. Waktu yang benar-benar digunakan untuk bekerja.
2. Waktu yang digunakan dalam kegiatan yang tidak langsung berhubungan dengan produksi.
3. Waktu untuk menghilangkan kelelahan (*Fatiguetime*)
4. Waktu untuk keperluan pribadi (*personalttime*)

#### 2.6 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Prinsip pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Keppres No. 63 Tahun 2003 (Ratminto dan Winarsih, 2007:22) yang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut.

1. Kesederhanaan Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan-kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal.
  - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
  - b. Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian, keluhan persoalan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  - c. Rincian pelayanan publik dan tata cara pelayanan
3. Kepastian waktu Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan akses tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Dari uraian yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pernerintah baik yang berupa barang maupun jasa guna memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan dengan berpedoman pada asas dan prinsip pelayanan.

Adapun prosedur (mekanisme) pelayanan yang telah ditetapkan oleh Dinas

Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar adalah sebagai berikut :

1. Ambil nomor antrian
2. Tunggu pemanggilan nomor antrian
3. Menuju keloket yang telah ditentukan
4. Entry data dan foto/perekaman biometrik
5. Pembuatan KTP selesai

#### 2.7 Hakikat Pemberian Pelayanan Publik Oleh Aparatur Pemerintah

Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayanan masyarakat (*publik Services functions*), fungsi pembangunan (*development*

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*functions*) dan fungsi perlindungan (*protection functions*). Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintahan kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintahan dalam pelayanan umum (*publik services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Dengan demikian akan dilakukan penilaian tentang sama tidaknya antara harapan dan kenyataan didalam pengurusan sesuatu yang berhubungan dengan pelayanan publik, apabila ditemukan ketidak samaan maka pemerintah diharapkan mampu mengoreksi keadaan agar lebih teliti dalam meningkatkan kualitas dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Selanjutnya yang dipertanyakan masyarakat dalam hal ini seperti, ketentuan biaya yang tepat, waktu yang ditetapkan dan mutu, yang dituntut masyarakat apakah telah dapat terpenuhi. Seandainya tidak terpenuhi, pemerintah diharapkan mengoreksi keadaan, sedangkan apabila terpenuhi dilanjutkan pada pertanyaan berikutnya, tentang informasi yang diterima masyarakat berkenaan dengan situasi dan kondisi, serta aturan yang melengkapinya.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik mempunyai indikator yakni ketepatan waktu, akurasi pelayanan yang bebas dari kesalahan dan biaya pelayanan. Hal tersebut sangat dipengaruhi oleh faktor struktur organisasi, kemampuan aparat dan sistem pelayanan. Semakin baik faktor struktur organisasi



maupun aparat dan sistem pelayanan maka kuatitas pelayanan publik akan semakin baik pula dan semakin dapat memuaskan masyarakat sebagai pengguna hasil layanan sehingga kualitas pelayanan publik yang berkualitas dapat tercapai.

Masalah pelayanan umum merupakan masalah yang perlu diperhatikan baik oleh masyarakat itu sendiri maupun bagi lembaga pemerintah maupun swasta. Mendapatkan pelayanan yang baik adalah salah satu hak dasar yang bersifat universal berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak tersebut dan dilakukan oleh organisasi yang memberikan jasa yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan.

Menurut Muffah Thoha (2000 : 43) pelayanan yang memuaskan mengandung empat unsur :

1. Pelayanan yang merata dan lama
2. Pelayanan yang diberikan tepat waktu
3. Pelayanan yang merupakan pelayanan berkesinambungan
4. Pelayanan yang merupakan pelayanan yang selalu meningkatkan kualitas dan pelayanan.

Dalam melaksanakan pelayanan di masyarakat harus menimbulkan adanya rasa kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan dan ini adalah satu tujuan dari "*publik service*". Kepuasan masyarakat adalah tanggapan positif oleh masyarakat terhadap pelayanan masyarakat yang diberikan baik secara langsung maupun tidak langsung. Pelayanan yang baik sangat didambakan masyarakat sebagai pihak yang memperoleh pelayanan adalah pelayanan yang memberikan segala kemudahan pada segala aspek, sebagaimana yang diungkapkan AS. Moenir (2006 : 41-42) yaitu :

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan
2. Mendapatkan pelayanan yang wajar
3. Mendapatkan pelayanan tanpa pilih kasih
4. Mendapatkan perlakuan jujur dan terus terang.

Keempat hal tersebut menjadi dambaan setiap orang yang berurusan dengan badan atau instansi yang bertugas melayani masyarakat. Apabila hal ini dipenuhi oleh pihak tersebut maka masyarakat akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan dampaknya kepuasan masyarakat terlihat pada :

1. Masyarakat akan menghargai Korp Pegawai
2. Masyarakat akan patuh pada peraturan pelayanan
3. Masyarakat akan bangga terhadap Korp Pegawai
4. Adanya kegairahan usaha pada masyarakat.

### 2.8 Penelitian Terdahulu

Ada beberapa penelitian terdahulu yang penulis jadikan sebagai tinjauan pustaka untuk menjadi bahan referensi di antaranya yaitu:

1. Muhammad Rahmad Ritonga, melakukan penelitian dengan judul “Analisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan sukajadi tahun 2017 (studi kasus pembuatan e-KTP)”. Hasil dari penelitian ini adalah administrasi kependudukan di kecamatan sukajadi belum maksimal hal ini disebabkan oleh kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) pegawai yang menangani E-KTP dalam melayani masyarakat, kurangnya fasilitas ketika kebijakan tersebut diterapkan, kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat kemudian kurangnya komunikasi antara pegawai dan masyarakat.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2. Sismati, melakukan penelitian dengan judul “ Analisis kualitas pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP) pada Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pelalawan “. Hasil dari penelitian ini adalah ada hal yang menjadi penghambat pelayanan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pelalawan yaitu kedisiplinan dan rentang waktu dalam penyelesaian dokumen kependudukan oleh petugas pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pelalawan, hal inilah yang menjadi penghambat untuk mencapai pelayanan yang baik untuk masyarakat.

### 2.9 Pelayanan Publik Menurut Pandangan Islam

Di dalam kitab suci Al-Qur'an terdapat ayat yang berhubungan dengan pelayanan publik. Allah menganjurkan setiap orang yang beriman agar memberi pelayanan yang baik. Allah Swt berfirman dalam surat An-Nisa ayat 36 :

وَاَعْبُدُوا اللَّهَ وَلَا تُشْرِكُوا بِهِ شَيْئًا وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَبِذِي  
الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ وَالْجَارِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَالْجَارِ الْجُنُبِ وَالصَّاحِبِ بِالْجَنبِ  
وَابْنِ السَّبِيلِ وَمَا مَلَكَتْ أَيْمَانُكُمْ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ مَن كَانَ مُخْتَالًا فَخُورًا

Artinya: “Dan sembahlah Allah dan janganlah kamu mempersekutukan-Nya dengan sesuatu apa pun. Dan berbuat-baiklah kepada kedua orang tua, karib-kerabat, anak-anak yatim, orang-orang miskin, tetangga dekat dan tetangga jauh, teman sejawat, ibnu sabil dan hamba sahaya yang kamu miliki. Sungguh, Allah tidak menyukai orang yang sombong dan membanggakan diri”

Dekat dan jauh di sini ada yang mengartikan dengan tempat, hubungan kekeluargaan, dan ada pula antara yang Muslim dan yang bukan Muslim. Ibnu



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

sabab ialah orang yang dalam perjalanan yang bukan ma'shiat yang kehabisan bekal. Termasuk juga anak yang tidak diketahui Ibu Bapak nya.

Dalam konsep Islam amanah jujur dan adil sangat diutamakan, ini demi terciptanya kepercayaan antara pengikut pada pemimpin, pada pelayanan khususnya yang paling ditakuti terjadinya sogokan dalam suatu urusan antara yang mengurus dengan yang diurus.

Di negara kita ini terdapat juga hal-hal seperti, seseorang pemimpin yang akan membuat gampang urusannya dengan hanya membayar uang sogokan, padahal dalam Islam pemberi suap dan penerima suap sama-sama terlibat dosa dan akan mendapatkan ganjaran neraka oleh Allah.

Berikut adalah hadist tentang standar layanan yang harus diberikan kepada sesama. Beliau Rasulullah SAW Bersabda dalam hadist yang diriwayatkan oleh sahabat Anas bin Malik RA :

نُ أَبِي حَمْزَةَ أَنَسِ بْنِ مَالِكٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ - خَادِمِ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ - عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: " لَا يُؤْمِنُ أَحَدُكُمْ حَتَّى يُحِبَّ لِأَخِيهِ مَا يُحِبُّ لِنَفْسِهِ " رَوَاهُ الْبُخَارِيُّ وَمُسْلِمٌ

Dari Abu Hamzah Anas bin Malik *radhiyallahu 'anhu*, pembantu Rasulullah *shallallahu 'alaihi wa sallam*, dari Nabi *shallallahu 'alaihi wa sallam* bersabda, "Salah seorang di antara kalian tidaklah beriman (dengan iman sempurna) sampai ia mencintai saudaranya sebagaimana ia mencintai dirinya sendiri." (HR. Bukhari dan Muslim).

Inti hadis ini adalah " perlakuan saudara anda seperti anda memperlakukan diri anda sendiri". Kita pasti ingin diperlakukan dengan baik, kita pasti ingin dilayani dengan baik, kita pasti ingin dilayani dengan cepat, maka aplikasikan keinginan anda tersebut ketika anda melayani orang lain.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Kesimpulannya adalah jika kita mau menelaah lebih jauh ajaran islam kita akan banyak sekali nilai-nilai interaksi sosial yang saat ini sedang terjadi diberbagai instansi pemerintahan maupun swasta. Hal ini bukan merupakan sesuatu yang sulit untuk diterapkan, yang dibutuhkan adalah rasa cinta kepada Allah dan Rasul-Nya agar nilai-nilai interaksi sosial itu bisa diterapkan secara menyeluruh.

Untuk itu ditegaskan juga dalam hal pelayanan untuk kelompok pemerintah dan masyarakat hendaknya saling berlaku adil dan jujur sehingga terciptanya pemimpin yang selalu amanah. Hubungan kedua pihak ini harus baik untuk menghasilkan suatu kerja sama yang saling menguntungkan, membutuhkan dan saling memahami.

## 2.10 Defenisi Konsep

Konsep adalah istilah atau definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan, kelompok dan individu yang menjadi pusat perhatian ilmu masri singaribun (dalam mujahidin 2013:34). Melalui konsep, penelitian diharapkan akan dapat menyederhanakan pemikiran dengan menggunakan satu istilah untuk beberapa kejadian yang berkaitan dengan masalah antara lain :

1. Kualitas pelayanan publik merupakan penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dapat memuaskan masyarakat yang menerima pelayanan.
2. Sistem pelayanan adalah rangkaian dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sesuai tujuan organisasi.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

3. **Kemampuan (*ability*)** merupakan kecakapan atau potensi menguasai suatu keahlian yang merupakan bawaan sejak lahir atau merupakan hasil latihan atau praktek dan di gunakan untuk mengerjakan sesuatu yang diwujudkan melalui tindakannya :

- Pengetahuan adalah wawasan dan pendidikan yang dimiliki seseorang.
- Skill adalah keterampilan yang dimiliki pegawai untuk menunjang pelaksanaan pekerjaan, dimana keterampilan tersebut diperoleh dari diklat.

## 2.11 Konsep Operasional

Konsep Operasional merupakan suatu unsur penelitian yang memberikan bagaimana cara mengukur suatu variabel, sehingga dapat mengetahui indikator sebagai pendukung untuk di analisa dari variabel tersebut. Adapun yang menjadi indikator menurut Zaithaml, Parasuraman & Berry (2005 : 26) menggunakan ukuran pada Pelayanan Pengurusan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar antara lain sebagai berikut:

**Tabel 2.1**  
**Konsep Operasional Variabel**

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Pengukuran pada Pelayanan Pengurusan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menurut Zaithaml, Parasuraman & Berry (2005 : 26)	<i>Tangible</i>	1. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan 2. Kemudahan dalam proses pelayanan
	<i>Reliability</i>	1. Petugas melakukan pelayanan dengan cermat 2. Memiliki standar pelayanan yang jelas
	<i>Responsiviness</i>	1. Daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan 2. Merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan 3. Apakah ada inovasi dalam E-KTP
	<i>Assurance</i>	1. Memberikan pelayanan yang berkualitas. 2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat waktu
	Empati	1. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif ( membedakan-bedakan) 2. Mendahulukan pengguna layanan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

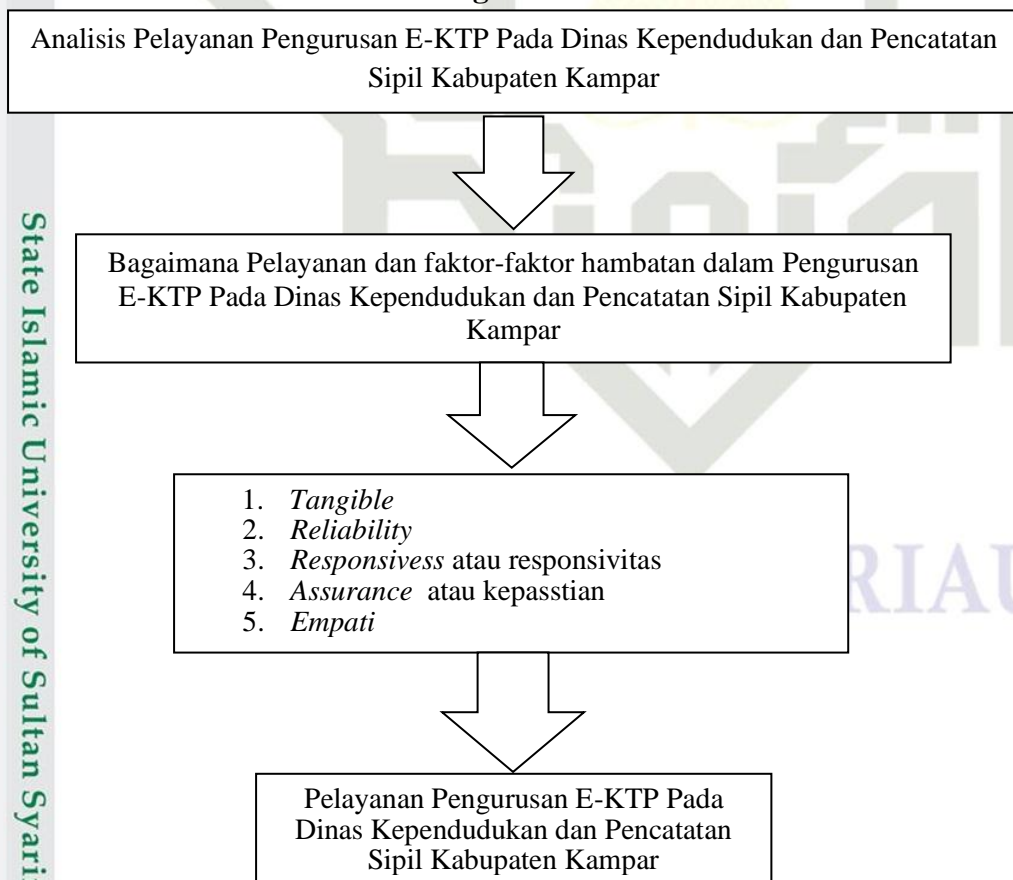
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2.12 Kerangka Pemikiran

Pencatatan sipil merupakan pencatatan peristiwa penting seperti kejadian yang dialami seseorang meliputi kelahiran, karnatian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama, dan perubahan kewarganegaraan. Menurut Sugiono (2010:65) menyatakan bahwa kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penhng. Oleh karenanya penelitian berangkat dari identifikasi masalah untuk membuat kerangka pemikiran. Untuk lebih jelas permasalahannya, berikut kerangka berfikir dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi penelitian adalah pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar, Oktober s/d Desember 2020.

#### 3.2 Jenis dan sumber data

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian Kualitatif. Penelitian Kualitatif ini merupakan metode penelitian dengan cara mendeskripsikan secara langsung peristiwa yang terjadi pada objek penelitian

##### 1.2.1 Jenis

Jenis Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian Kualitatif Penelitian Kualitatif ini merupakan metode penelitian dengan cara mendeskripsikan secara langsung peristiwa yang terjadi pada objek penelitian.

##### 1.2.2 Sumber Data

- a. Data Primer, data yang diperoleh langsung dari informan, dengan memakai teknik pengumpulan data berupa interview (wawancara), serta melakukan observasi (pengamatan langsung di lapangan).
- b. Data sekunder, data yang diperoleh dari dokumen-dokumen, catatan-catatan, arsi-arsip resmi, serta literature lainnya yang relevan dalam melengkapi data primer penelitian.

#### 3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan Data Dalam pelaksanaan penelitian ini digunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu :



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Observasi

Observasi ialah mengamati secara langsung objek yang diteliti, guna untuk lebih mengetahui sejauh mana pelaksanaan tugas pegawai dalam menjalankan tugasnya, sehingga data yang diperlukan benar-benar dapat dipertanggung jawabkan.

b. Wawancara

Wawancara adalah melakukan dialog / percakapan (tanya jawab) untuk memperoleh data secara langsung dari responden.

c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2010:240), teknik dokumentasi merupakan pelengkap dari teknik observasi dan wawancara, dimana dokumen merupakan catatan penting peristiwa yang telah berlalu.

### 3.4 Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang yang memberikan informasi. Karena tipe penelitian ini adalah kualitatif, maka penentuan jumlah responder yang dijadikan informan ditetapkan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*.

Menurut (Sugiyono, 2012: 218) *purposive sampling* adalah teknik untuk menentukan sampel penelitian dengan beberapa pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya bisa lebih representatif.

Adapun informan dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang terkait dengan tempat penelitian diantaranya:



**Tabel 3.1**  
**Informan Penelitian**

No.	Subjek Penelitian	Jumlah Informan (Orang)
1	Kepala Dinas	1
2	Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil	1
3	Kepala Seksi Identitas Penduduk	1
4	Staff	1
5	Masyarakat	5
<b>Total Jumlah</b>		<b>9</b>

*Sumber : Data olahan table disduk capil kab. kampar2021*

### 3.5 Analisis Data

Metode analisa data yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode analisa deskriptif kualitatif. Metode kualitatif ini merupakan suatu penelitian untuk mendeskripsikan peristiwa, perilaku orang atau suatu keadaan pada tempat tertentu secara rinci dan mendalam dalam bentuk narasi. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga bisa mengumpulkan data yang dibutuhkan, oleh karena itu pada tahap ini diperlukan analisis lagi yang disebut dengan analisis taksonomi.

#### a. Reduksi Data

Reduksi Data merupakan tahap dari teknik analisis data kualitatif. Reduksi data yaitu penyederhanaan, penggolongan, dan membuang data yang tidak perlu sehingga data tersebut dapat menghasilkan informasi yang bermakna dan memudahkan dalam penarikan kesimpulan.

#### b. Penyajian Data

Data disajikan secara tertulis berdasarkan kasus yang saling berkaitan disusun dengan cara sistematis dan mudah dipahami. Tampilan data (data

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

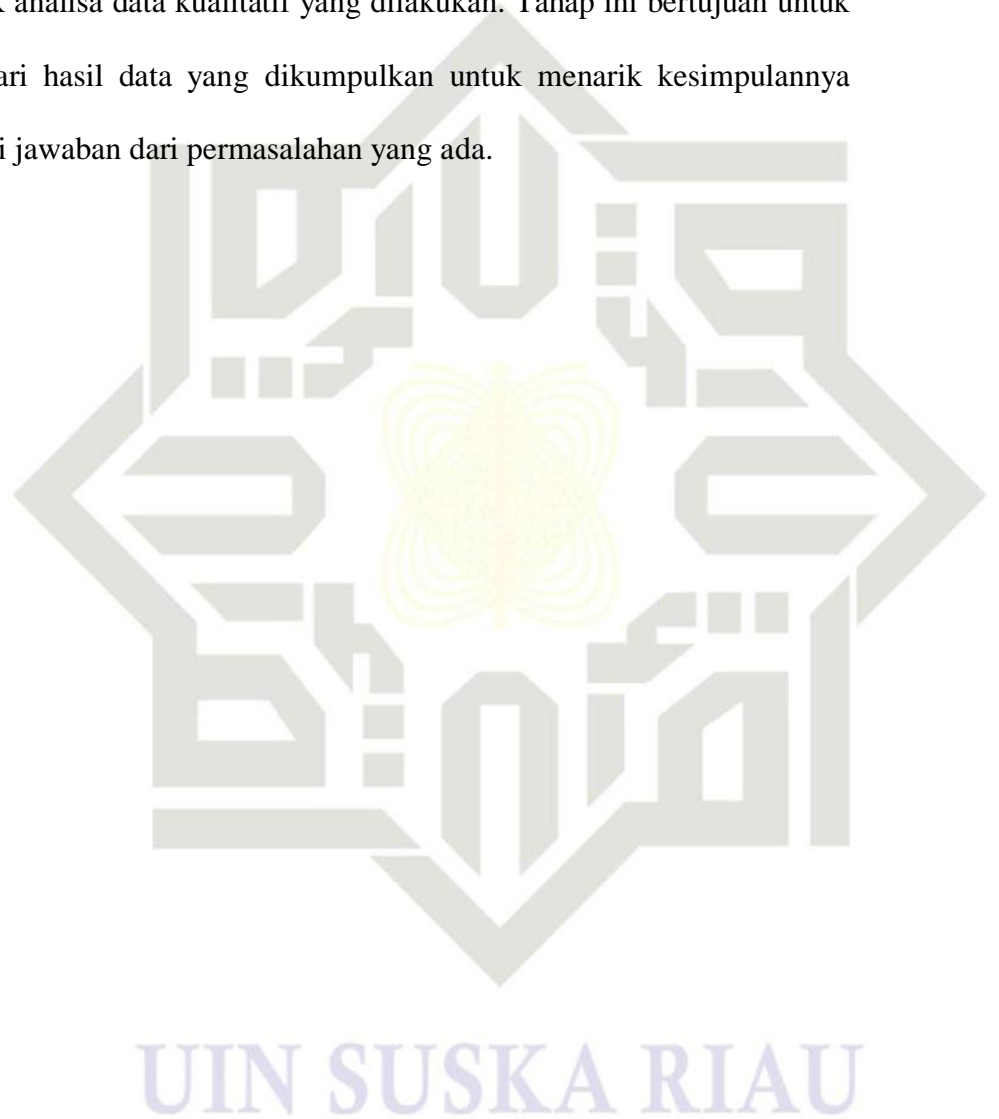
**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*display*) digunakan untuk memahami apa yang sebenarnya terjadi. Bentuk penyajian data kualitatif bisa berupa teks, wawancara ataupun bagan.

c. **Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi**

Penarikan kesimpulan dan verifikasi data merupakan tahap akhir dalam teknik analisa data kualitatif yang dilakukan. Tahap ini bertujuan untuk mencari hasil data yang dikumpulkan untuk menarik kesimpulannya sebaapi jawaban dari permasalahan yang ada.







#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN

#### 4.1 Sejarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupten Kampar

Amandemen Keempat dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28B pada Ayat 2 menyebutkan bahwa setiap anak berhak atas kelangsungan hidup, tumbuh, dan berkembang serta berhak atas perlindungan dari kekerasan dan diskriminasi. Anak dari sisi kehidupan berbangsa dan bernegara adalah masa depan bangsa dan generasi penerus cita-cita bangsa, sehingga Negara berkewajiban memenuhi hak setiap anak atas kelangsungan hidup, tumbuh dan berkembang, dan mendapatkan perlindungan dari tindak kekerasan dan diskriminasi.

Selanjutnya, Undang-undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan bahwa “Administrasi Kependudukan “adalah rangkaian kegiatan pendaftaran dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatata sipil, pengelolaan informasi, administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik.

Bahwa efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan daerah perlu ditingkatkan dengan lebih memperhatikan aspek-aspek hubungan antar susunan pemerintahan dan antar pemerintahan daerah, potensi dan keanekaragaman daerah, peluang dan tantangan persaingan global dengan memberikan kewenangan yang seluas-luasnya kepada daerah disertai dengan pemberian hak dan kewajiban menyelenggarakan otonomi daerah dalam kesatuan sistem penyelenggaraan pemerintahan daerah.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pemerintah mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik- baiknya kepada masyarakat karena sudah menjadi peran pemerintah sebagai abdi rakyat dan abdi negara yang baik. Melalui kebijakan yang ditetapkan, pemerintah berupaya memberikan sesuatu yang maksimal dalam rangka penyelenggaraan kehidupan bernegara yang berorientasi pada kemakmuran dan keseimbangan rakyatnya.

Dalam menyelenggarakan administrasi kependudukan di Kabupaten Kampar dibentuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor 6 tahun 2008 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Kampar dan Nomor 14 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kampar. Dahulunya Dinas Kependuduka dan Pencatatan sipil sebelum menjadi seperti sekarang ini, awalnya bergabung dengan dinas tenaga kerja, dinas KB dan dinas transmigrasi.

Dengan perkembangan zaman, Pemerintah Kabupaten Kampar memecah agar tidak kelirunya para karyawan dan juga masyarakat dalam berurusan, Maka kantor ini menjadi dinas tenaga kerja kependudukan dan KB. kantor dinas yang awalnya bergabung lalu terpisah memiliki tujuan yang sama yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan mudah. Dengan terjadi semacam ini maka kemudian dirubah kembali dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Tugas pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar adalah melaksanakan sebahagian kewenangan pemerintah Kabupaten Kampar dibidang kependudukan dan Pencatatan sipil. Dan fungsi Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil adalah :

1. Menyelenggarakan pelayanan dalam bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

2. Menyusun program Kebijakan dalam bidang kependudukan dan Pencatatan Sipil.
3. Melaksanakan pelayanan, administrasi dalam bidang Kependudukan, Akta kelahiran, kematian, perceraian, perubahan nama dan pengakuan anak.
4. Menyusun kebijakan operasional keluarga pra sejahtera
5. Melaksanakan pengawasan dan pengendalian jumlah penduduk
6. Pengelolaan administrasi umum yang meliputi ketatausahaan, kepegawaian, keuangan, perlengkapan, perencanaan, dan organisasi dinas.
7. Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan oleh kepala Daerah sesuai dengan bidang tugasnya.

#### **4.2 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar**

Visi merupakan suatu yang di dambakan untuk dimiliki atau diperoleh dimasa yang akan datang (*What Do They Want to Have*) sedangkan Misi adalah apa yang di dambakan untuk menjadi yang di inginkan dimasa depan (*That Whey Want to Be*). Untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan itu, suatu organisasi mutlak perlu merumuskan Misi yang akan diemban karena misi itulah yang berperan sebagai pemandu tindakan eksekutif di masa depan.

Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar adalah Terwujudnya Administrasi Kependudukan yang tertib dan pelayanan prima dalam masyarakat yang berbudaya dan agamis tahun 2020. Sedangkan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar adalah :

1. Mewujudkan masyarakat yang sadar, taat tertib administrasi kependudukan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2. Meningkatkan Sumber Daya Masyarakat (SDM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Profesional.
3. Meningkatnya sarana dan prasarana serta kualitas pelayanan dokumen Kependudukan.
4. Meningkatnya ko ordinasi antar instansi terkait.

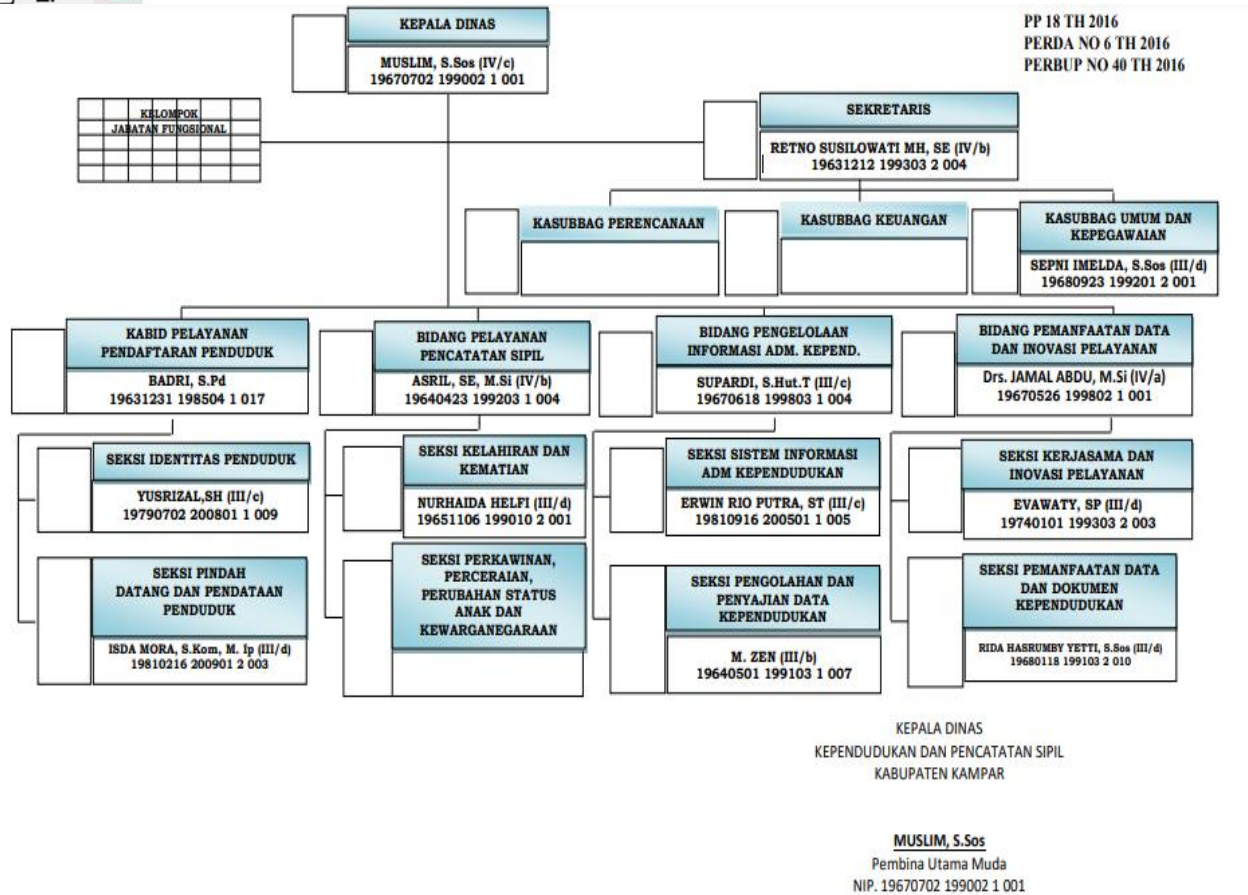
### 4.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan sumber atau gambaran dari organisasi, baik tentang luasnya organisasi atau dengan kata lain struktur organisasi berdasarkan kedudukan atau jabatannya masing-masing yang disusun sedemikian rupa sehingga terlihat garis komando dari atasan ke bawahannya. Struktur organisasi merupakan salah satu kerangka yang merupakan hubungan antara kepala dengan sekretaris, dan kbid dengan kasi dan pejabat lainnya sehingga terbentuk jenis kedudukan dan wewenang serta tanggung jawab dalam suatu organisasi tersebut. Adapun struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dapat dilihat sebagai berikut :

UIN SUSKA RIAU

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Gambar IV.1**  
**Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**  
**Kabupaten Kampar**



*Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar, 2020*

#### 4.4 Uraian Tugas dan Wewenang DisdukCapil Kabupaten Kampar

Tugas dan wewenang sangatlah diperlukan dimana tugas dan wewenang tugas dibuat agar seseorang karyawan/ti dapat bekerja sesuai dengan tugas fungsi dan rincian tugas masing-masing bagi karyawan bagi namanya yang telah di gabung ke dalam struktur organisasi tersebut harus dapat mempertanggung jawabkan kerjanya masing-masing kepada atasannya.

Adapun tugas dan wewenang tugas dari masing – masing anggota organisasi adalah sebagai berikut :



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### 1. Kepala Dinas

- a. Menyelenggarakan pelayanan dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil
- b. Menyusun program kebijakan dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil
- c. Melaksanakan pelayanan administrasi dalam bidang kependudukan, akta kelahiran, kematian, perceraian, perubahan nama dan pengakuan anak
- d. Menyusun kebijakan operasional keluarga prasejahtera
- e. Melaksanakan pengawasan dan pengendalian jumlah penduduk
- f. Pengelolaan administrasi umum yang meliputi ketatausahaan, kepegawaian, keuangan, perlengkapan, perencanaan dan organisasi dinas
- g. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan Kepala Daerah sesuai dengan bidang tugasnya.

### 2. Sekretaris

- a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai dengan disposisi atasan
- b. Memberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan dengan lancar dan tertib
- c. Melaksanakan pengelolaan administrasi umum, administrasi kepegawaian, administrasi perlengkapan, administrasi program dan administrasi keuangan.
- d. Merencanakan penyusunan kebutuhan barang dan alat kelengkapan kantor
- e. Melaksanakan pengelolaan surat menyurat, arsip dan dokumen
- f. Memelihara, menjaga, merawat dan mengawasi inventaris kantor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### 3. Kasubbag Umum dan Kepegawaian

- Menerima petunjuk dan arahan sesuai dengan disposisi atasan
- Membantu sekretaris melaksanakan pengelolaan administrasi umum dan kepegawaian
- Membantu sekretaris melaksanakan pengelolaan administrasi perlengkapan.
- Mengecek tugas yang akan dikerjakan dengan membaca disposisi, isi surat masuk atau rencana kerja sub bagian untuk menentukan prioritas tugas

### 4. Kasubbag Perencanaan dan Data

- Melakukan pengumpulan, pengelolaan, analisa dan evaluasi penyajian serta penyajian data
- Melakukan study dan survei/identifikasi kegiatan teknis dan sarana dengan institusi terkait
- Mengkoordinir / merumuskan program / proyek pembangunan / kegiatan dengan institut terkait
- Melaksanakan proses revisi DIP/PO bilamana diperlukan
- Menyelesaikan bahan laporan tahunan Dinas dan dengan institusi/Kepala bidang terkait
- Menyiapkan kebijaksanaan teknis di masing-masing bidang dan institusi kepala bidang terkait
- Menyusun dokumen rencana kerja, rencana kegiatan anggaran dan dokumen pelaksanaan anggaran
- Menyusun dokumen program kegiatan pada Anggaran Pendapatan Belanja Daerah Perubahan (APBDP)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**5. Kasubbag Keuangan**

- a. Menyusun rencana kerja sub bagian dan membagi tugas serta memberi petunjuk dan arahan kepada bawahan
- b. Mengecek tugas yang akan dikerjakan dengan membaca disposisi isi surat masuk atau rencana kerja sub bagian untuk menentukan prioritas
- c. Meneliti konsep SPD, mencatat SPD dan membuat laporan bulanan SPD yang telah diterbitkan
- d. Mengajukan Surat Permintaan Pembayaran (SPP) dari kegiatan rutin
- e. Memeriksa (verifikasi) SPP kegiatan rutin dan bidang- bidang
- f. Meneliti, mengawasi dan mengurus pelaksanaan pembukuan penerima dan pengeluaran belanja SKPD
- g. Mengatur administrasi tata usaha pembukuan, perhitungan anggaran dan pembinaan bendaharawan

**5. Kasi Pengolahan Data**

- a. Merencanakan kegiatan pada seksi pengolahan data
- b. Menghimpun data dan mengelola laporan data perkembangan penduduk
- c. Membuat dan menyajikan data perkembangan penduduk
- d. Melakukan monitoring dan evaluasi perkembangan data penduduk
- e. Membuat laporan perkembangan data penduduk
- f. Membuat laporan pelaksanaan tugas seksi kepada Kepala Bidang
- g. Melakukan tugas – tugas lain yang diberikan Kepala Bidang

**6. Kasi Pelayanan Administrasi Kependudukan**

- a. Merencanakan kegiatan pada seksi pelayanan administrasi kependudukan



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Mengelola laporan data perkembangan penduduk

Menyajikan data perkembangan penduduk

Melakukan monitoring dan evaluasi perkembangan data penduduk

Membuat laporan perkembangan data penduduk

Membuat laporan pelaksanaan tugas seksi kepada Kepala Bidang

Melakukan tugas-tugas lain yang diberikan Kepala Bidang

**7. Kasi Penyuluhan Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

Merencanakan kegiatan pada seksi penyuluhan kependudukan dan pencatatan sipil

b. Menyiapkan sarana dan prasarana penyuluhan

c. Melakukan penyuluhan kepada aparat/perangkat Kecamatan, Desa/Kelurahan

d. Melaksanakan penyuluhan terhadap masyarakat umum

e. Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada Kepala Bidang

f. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan Kepala Bidang

**8. Kasi Pengendalian Penduduk**

Merencanakan kegiatan seksi pengendalian penduduk

Memantau dan mengevaluasi mobilitas perkembangan penduduk

Memproses surat pindah datang

Melakukan tindakan/operasional kependudukan (meneliti kelengkapan administrasi kependudukan) beserta instansi terkait

Menerbitkan penduduk pendatang tanpa dokumen dan penduduk

**9. Kasi Perkawinan dan Perceraian**

Merencanakan kegiatan pada seksi perkawinan dan perceraian





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Memverifikasi permohonan administrasi perkawinan dan perceraian

Melaksanakan pencatatan dan penerbitan kutipan akta perkawinan dan perceraian

Menyiapkan bahan-bahan yang diperlukan dalam rangka koordinasi dan kerjasama dengan instansi terkait yang berhubungan dengan perkawinan dan perceraian

Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada Kepala Bidang

Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan Kepala Bidang

**10. Kasi Kelahiran dan Kematian**

a. Merencanakan kegiatan pada seksi kelahiran dan kematian

b. Memverifikasi permohonan administrasi kelahiran dan kematian

c. Melaksanakan pencatatan dan penerbitan kutipan akta kelahiran dan kematian

d. Menyiapkan bahan-bahan yang diperlukan dalam rangka koordinasi dan kerjasama dengan instansi terkait yang berhubungan dengan kelahiran dan kematian.

Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada Kepala Bidang

Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan Kepala Bidang

**11. Kasi Kearsipan dan Pencatatan Sipil**

Merencanakan kegiatan pada seksi dan pencatatan sipil

Menata arsip akta dan kutipan kelahiran

Menata arsip akta dan kutipan kematian

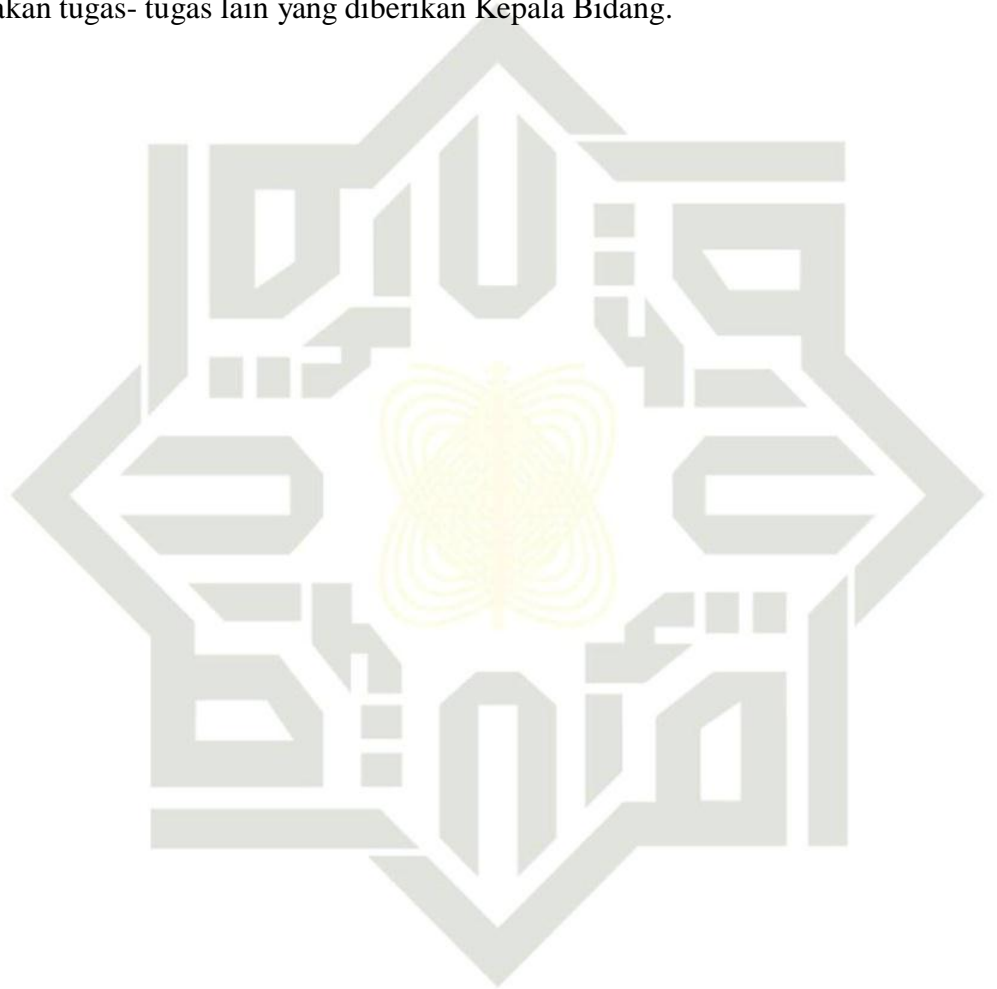
Menata arsip akta dan kutipan perkawinan

Menata arsip akta dan kutipan perceraian

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Menata arsip akta dan kutipan pengangkatan dan pengesahan anak
- Menyiapkan bahan – bahan yang diperlukan dalam rangka koordinasi dan kerjasama dengan instansi terkait yang berhubungan dengan kearsipan
- Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada Kepala Bidang
- Melaksanakan tugas- tugas lain yang diberikan Kepala Bidang.



UIN SUSKA RIAU



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah di uraikan pada Bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar memiliki tanggungjawab yang tinggi dalam menyelesaikan setiap pekerjaan. Petugas selalu melakukan pelayanan dengan cermat tanpa membeda-bedakan status dari pemohon tersebut (adil).
2. Kenyataan yang dilalui dalam melayani masyarakat yang mengajukan penerbitan e-KTP, masih terdapatnya kendala-kendala yang dilalui oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar seperti gangguan jaringan serta kurangnya blangko e-KTP, fasilitas parkir yang kurang memadai untuk menampung kendaraan masyarakat yang datang ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

#### B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dikemukakan di atas, maka diajukan beberapa saran sebagai bahan pertimbangan untuk memperbaiki pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar, sebagai berikut

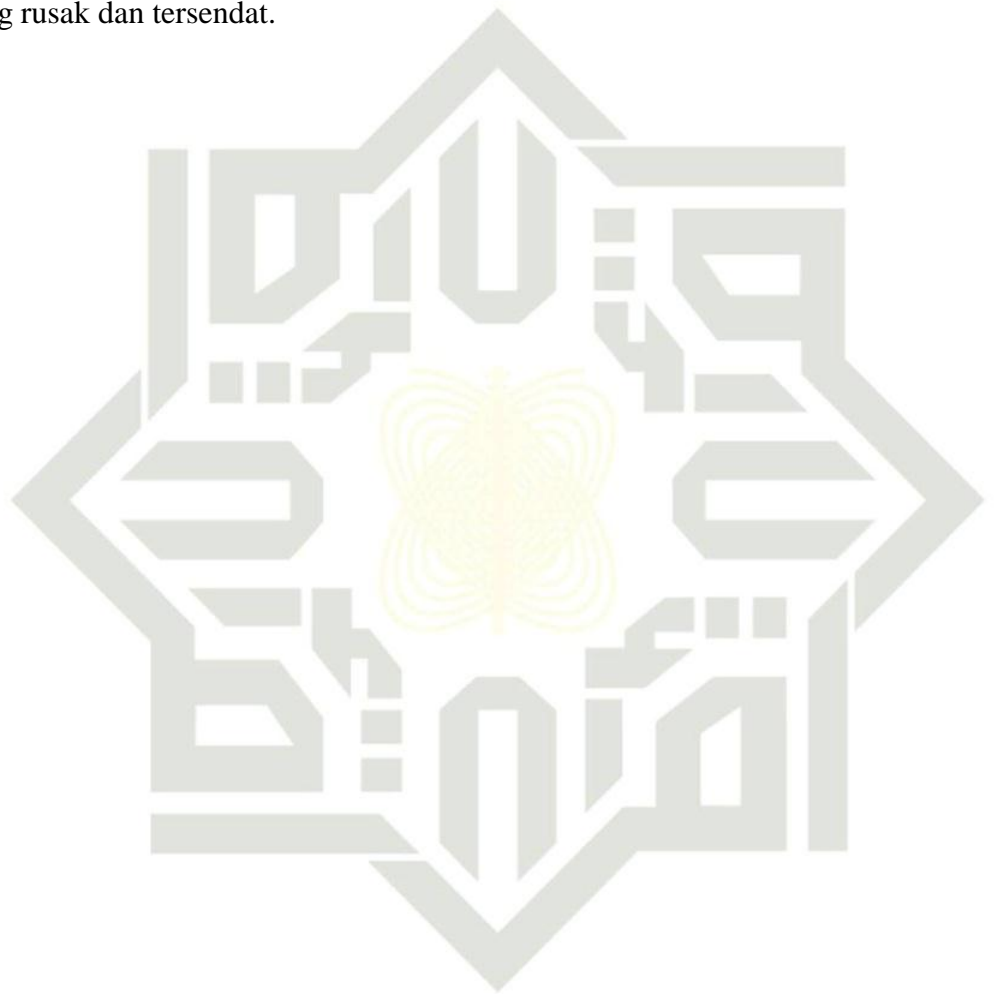
..

1. Hendaknya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar memperhatikan jaringan serta kesediaan blangko terkait pengurusan e-



KTP agar pemohon tidak merasa lama menunggu selesainya e-KTP yang mereka ajukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar selalu mengevaluasi adanya penumpukan pekerja yang diakibatkan jaringan yang terkadang rusak dan tersendat.



UIN SUSKA RIAU

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## DAFTAR PUSTAKA

*Al-Qur'an Nulkarim* (QS. An-Nisa (4): 36)

A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, Leonard. Berry. 2005. A Conceptual Model of Service Quality and Implication for Future Research. (*Journal of Marketing*).

Dwiyanto Agus, dkk. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta Gadjah Mada University Press.

Fandy Tjiptono (2003), *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset, , 11

Fandy Tjiptono, 2011. *Manajemen Jasa*, 101

Lenvine, 2001. *Publik Administration: Challenges, Changes, Consequences*. Illinois: Scot Foreman.

Muslim dan Hadi, Larbiel. 2017. *Pelayanan Publik. Konsep, Inovasi dan Semangat Anti Korupsi*. Penerbit Kreasi Edukasi. Pekanbaru.

Moekijat, 2000. *Manajemen dan Hubungan Kerja*. Bandung: Penerbit Pionir Jaya.

Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Muhammad, Akhmad. 2013. *Ekonomi Islam*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Nurcholis, H. 2007. *Team dan Praktik: Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Grasindo.

Rachminto. Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Ryans Rasyid, 1997, *Birokrasi Pemerintahan Politik Orde Baru*, Yasrif Watampone, Jakarta

Sadri, Wasistiono. 2003. *Kapita Selekta, Manajemen Pemerintahan Daerah*, Bandung: Fokus Media.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung Alfabeta.

Syahr'i. 2003. *Metode Penelitian Adminitrasi*. Bandung: PT. Alfabeta.

Thoha,miftah. 2000. *Perilaku Organisasi, Konsep dasar dan aplikasinya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.

Undang-undang R.1 nomor 25 tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*.

Undang-undang Republik Indonesia No.43 tahun 1999 *Tentang Perubahan Atas undang-Undang No.8 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian*.

UU Kepegawaian No.43 tahun 1999 pasal 3 ayat 1

UU no.24 tahun 2013 *Tentang Administrasi Kependudukan*.

Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 *Tentang Aparatur Sipil Negera*.

Winardi. 2001. *Pemotivasian dalam Manajemen*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.



Lampiran :

## DOKUMENTASI



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.







**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**NAMA** : FIRA AMARDA  
**NIM** : 11775200123  
**PROGRAM STUDI** : ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
**FAKULTAS** : EKONOMI ILMU DAN SOSIAL  
**JUDUL** : ANALISIS PELAYANAN PENGURUSAN E-KTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAMPAR  
**TANGGAL UJIAN** : 09 JULI 2021

Disetujui Oleh  
KETUA PENGUJI

Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si  
NIP. 19790101 200710 1 003

PENGUJI I

Candra Jon Asmara, S.Sos, M.Si  
NIK. 1307 712 074

PENGUJI II

Mashuri, MA  
NIP. 19770721 201411 1 002



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية

FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/1250/2021  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Izin Riset

Pekanbaru, 17 Februari 2021 M  
5 Rajab 1442 H

Kepada  
Yth. Kepala Kantor  
Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Provinsi Riau  
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

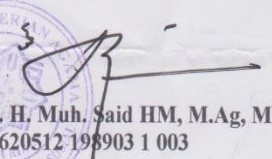
Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas  
Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Fira Amarda  
NIM. : 11775200123  
Jurusan : Administrasi Negara  
Semester : VIII (Delapan)

bermaksud mengadakan Riset dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:  
"Analisis Efisiensi Pelayanan Pengurusan E-KTP pada Dinas Kependudukan  
dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar" Untuk itu kami mohon kiranya  
Saudara berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa  
tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan,

  
Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM  
NIP. 19620512 198903 1 003

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## PEMERINTAH KABUPATEN KAMPAR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jln. Dr. A. Rahman Saleh No. 07 Call Center 0821 7104 4422

### BANGKINANG

Email : [disdukcapil@kamparkab.go.id](mailto:disdukcapil@kamparkab.go.id) Website : [www.disdukcapil.kampar.go.id](http://www.disdukcapil.kampar.go.id)

Kode Pos 28411

### SURAT KETERANGAN MELAKUKAN RISET

Nomor : 800/DKPS-SET/..40

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : FIRA AMARDA  
NIM : 11775200123  
Universitas : Universitas Islam Negeri SUSKA Riau  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Jenjang : S1  
Alamat : Perumahan Bhakti Karya Asri Blok H3, Jalan Bupati Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar

benar telah melakukan Penelitian/ Riset dan pengambilan data untuk keperluan penulisan tesis dengan judul “ **ANALISIS EFISIENSI PELAYANAN PENGURUSAN E-KTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAMPAR**”.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Bangkinang, 18 Mei 2021

An. KEPALA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN KAMPAR  
SEKRETARIS



RENO SUSLOWATI MH, SE

Pembina Tk I

NIP. 19631212 199303 2 004





# Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

JALAN TUANKU TAMBUSAI TELP. (0762) 20146

BANGKINANG KOTA

Kode Pos : 28412

### REKOMENDASI

Nomor : 070/BKBP/2021/140

Tentang

#### PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kampar setelah membaca Surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/38936 tanggal 22 Februari 2021, dengan ini memberi Rekomendasi /Izin Penelitian kepada:

1. Nama : **FIRA AMARDA**
2. NIM : 11775200123
3. Universitas : UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUSKA RIAU
4. Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
5. Jenjang : S1
6. Alamat : PEKANBARU
7. Judul Penelitian : **ANALISIS EFISIENSI PELAYANAN PENGURUSAN E-KTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAMPAR**
8. Lokasi : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. KAMPAR

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan Penelitian yang menyimpang dari ketentuan dalam proposal yang telah ditetapkan atau yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan riset/prariset dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan penelitian/pengumpulan data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dikeluarkan.

Demikian rekomendasi ini diberikan, agar digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan Riset ini dan terima kasih.

Dikeluarkan di Bangkinang  
pada tanggal 23 Februari 2021

an. **KEPALA BADAN KESBANGPOL KAB. KAMPAR**  
Kabid. Ideologi, Wawasan Kebangsaan  
dan Karakter Bangsa,



Rekomendasi ini disampaikan Kepada Yth;

1. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar di Bangkinang.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru.



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## PEMERINTAH PROVINSI RIAU DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau  
Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 PEKANBARU  
Email : dpmptsp@riau.go.id

### REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/37058  
TENTANG

#### PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI



1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Pra Riset dari : **Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.VIII/PP.00.9/4146/2020 Tanggal 3 Desember 2020**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

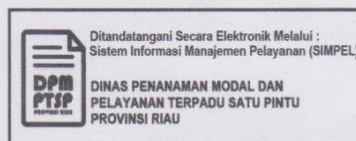
- |                      |                                                                                                      |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Nama              | : FIRA AMARDA                                                                                        |
| 2. NIM / KTP         | : 11775200123                                                                                        |
| 3. Program Studi     | : ILMU ADMINISTRASI NEGARA                                                                           |
| 4. Jenjang           | : S1                                                                                                 |
| 5. Alamat            | : PEKANBARU                                                                                          |
| 6. Judul Penelitian  | : EFISIENSI PELAYANAN PENGURUSAN E-KTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAMPAR |
| 7. Lokasi Penelitian | : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAMPAR                                           |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru  
Pada Tanggal : 8 Desember 2020



#### Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Kampar  
Up. Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik di Bangkinang
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## RIWAYAT HIDUP PENULIS



Nama lengkap Fira Amarda lahir di Batu Belah 24 Mei 1999 anak dari Bapak Azimar dan Ibu Hamida. Penulis menempah pendidikan di SD Tarbiyah Islamiyah Batu Belah, Kecamatan Kampar, Kabupaten Kampar (lulus tahun 2011) melanjutkan ke Madrasah Tsanawiyah (MTS) Tarbiyah Islamiyah, Kabupaten Kampar (lulus tahun 2014) dan melanjutkan ke Madrasah Aliyah (MA) Islamic Centre, Kabupaten Kampar (lulus tahun 2017). Kemudian di tahun 2017 penulis melanjutkan Pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN SUSKA RIAU) melalui jalur SNPTN pada jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.

Dengan ketekunan dan motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha, penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir skripsi ini. Semoga dengan penulisan tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan. Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul **“Analisis Pelayanan Pengurusan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar”**.

UIN SUSKA RIAU